

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Referencia: ONV2AP0972-N

Nombre: Atención al cliente

Duración: 25 horas

Modalidad: Teleformación

Objetivos:

Conocer las distintas técnicas para medir la satisfacción del cliente y diagnosticar los errores cometidos. Implantar en el trabajo diario un programa de calidad del servicio. Capacitar a los participantes para utilizar el teléfono como instrumento de atención e información al público.

Contenidos:

UD1. Atención al cliente (I).

- 1.1. Definición de calidad y servicio.
- 1.2. Impacto de la calidad en el servicio.
- 1.3. Factores diferenciales de las empresas de servicios.
- 1.4. Estrategias de servicio.

UD2. Atención al cliente (II).

- 2.1. La comunicación del servicio.
- 2.2. Normas de calidad del servicio.
- 2.3. A la conquista del cero defecto.
- 2.4. Medir la satisfacción del cliente.