

# Curso

## CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE: INTRODUCCIÓN

**MODALIDAD:** DISTANCIA

**DURACIÓN:** 60 HORAS

### **DIRIGIDO A:**

Esta acción formativa va destinada al personal de las pequeñas y medianas empresas, que tengan relación directa con clientes internos o externos, y deseen mejorar sus conocimientos y habilidades en temas relacionados con la atención y satisfacción de las demandas de sus clientes.

### **OBJETIVOS GENERALES:**

- Tomar conciencia de la importancia de satisfacer las necesidades del cliente para obtener una estrategia competitiva en la empresa.
- Dominar las destrezas que mejoren la atención y comunicación con los clientes.
- Desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes de los/as participantes para atender a los clientes con eficacia y calidad.
- Conocer los factores clave de la interacción con el cliente que determinan una relación exitosa.
- Utilizar las técnicas adecuadas para mejorar la comunicación en la atención al cliente tanto de forma presencial como telefónica.

### **CONTENIDOS:**

#### **LA IMPORTANCIA DE UNA ADECUADA ATENCIÓN AL CLIENTE.**

1. Diferentes tipos de clientes: clientes internos - externos.
2. La necesidad de la buena atención al cliente.
3. El profesional de la atención al cliente como parte de la cadena que atiende al cliente.

#### **LIMITES DE LA ACTUACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.**

1. Límites a la iniciativa de los profesionales de atención al cliente.
2. La responsabilidad con los clientes.
3. Las nueve habilidades de la atención al cliente.

#### **LAS PRIMERAS IMPRESIONES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

1. La importancia de las primeras impresiones.
2. Factores que contribuyen en la formación de la primera impresión.
3. El modo de vestir.
4. El lenguaje corporal.

#### **LOS PROFESIONALES DE ATENCIÓN COMO REFLEJO DE EFECTIVIDAD Y PROFESIONALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN**

1. Requerimientos básicos para mantener una apariencia apropiada.
2. Evitar el lenguaje corporal negativo.