

Fundamentos de Atención al Cliente

NºHORAS: 35 h.

MODALIDAD: Teleformación

Descripción del curso

El servicio al cliente es básico en el funcionamiento y éxito de un negocio. Con este curso adquirirá la formación necesaria para proporcionar al cliente un servicio de atención diferenciador y de calidad, así como poder medir el grado de satisfacción de los clientes.

Está dirigido a profesionales relacionados con el comercio, ventas, atención al público y asistencia individualizada a clientes, así como a cualquier persona interesada en la calidad del servicio y atención al cliente.

Contenidos

1. 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.

2. ATENCIÓN AL CLIENTE (II)

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

Dedicación necesaria por parte del alumno

Esta formación online pone a disposición del alumno un horario de tutorías que le servirá para mostrarle de modo orientativo, el tiempo de dedicación necesario estimado para la óptima realización del curso.

No obstante, esta modalidad permite la flexibilidad horaria, pues tiene el aula virtual a su disposición las 24 horas al día (en el periodo que dura el curso) permite adaptarse a sus necesidades laborales y/o personales.

Equipo necesario (software y hardware)

- Ordenador personal multimedia con conexión a internet
- Sistema operativo: Microsoft Windows XP o superior.

En caso de utilizar Mac o Linux, para comprobar la compatibilidad del curso con su ordenador, póngase en contacto con nuestro Departamento Informático enviando un email a dep.informatica@editeformacion.com o llamando al 958 089 725.

Acreditación

A la finalización y/o superación del curso se entregará al alumno un diploma o certificado de asistencia de los conocimientos adquiridos, en base a las instrucciones del Servicio Público de Empleo Estatal.

Imparte:



Formación subvencionada por:



SEDE CENTRAL GRANADA / 958 089 725

C/ Benjamin Franklin 1, 18100 - Armilla / Granada) | info@escueladeformacionprofesional.es

ALMERÍA / 950 265 791

C/ Alcázar, 4, 04006.

almeria@escueladeformacionprofesional.es

BARCELONA / 935 328 785

C/ París 146, esc.B 1º2ª, 08036.

barcelona@escueladeformacionprofesional.es

MADRID / 913 551 630

C/ Fray Ceferino González, 4, 28005.

madrid@escueladeformacionprofesional.es

VALLADOLID / 983 371 229

Av. del Euro, 24, 47009.

valladolid@escueladeformacionprofesional.es