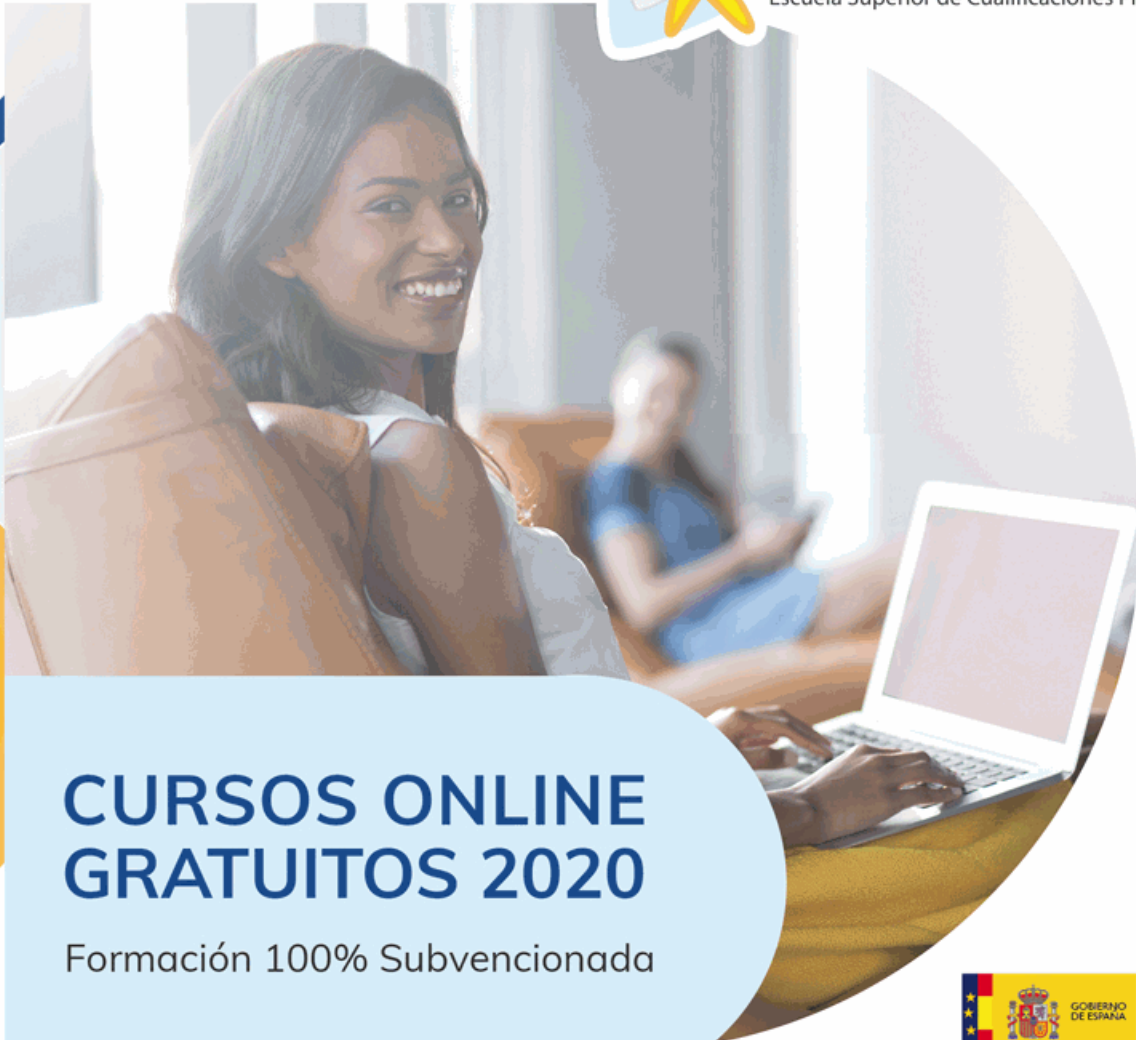




CUALIFICA2

Escuela Superior de Cualificaciones Profesionales S.A.U



CURSOS ONLINE GRATUITOS 2020

Formación 100% Subvencionada



Sector: COMERCIO

Curso Atención al Cliente Gratis

MÁS INFORMACIÓN EN: www.cualifica2.es
(+34) 958 050 208



Curso Atención al Cliente Gratis

Curso Atención al Cliente Gratis



DURACIÓN:
25 horas



MODALIDAD:
Online



PRECIO:
Gratis



TITULACIÓN:
Oficial

SECTOR:

COMERCIO



Especialízate como profesional en tu sector



100% gratuita

Formación 100% gratuita prioritariamente para empleados y autónomos



Avalada por el SEPE

Titulación avalada por el Ministerio de Trabajo y por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).



No consume créditos formativos

No tienes la necesidad de informar a tu empresa ya que no consume créditos formativos.



180 horas de formación

Puedes realizar hasta 180 horas de formación con un máximo de 3 cursos o un curso cuyas horas superen las 180 establecidas en convocatoria.

DESCRIPCIÓN

La clave del éxito empresarial es una atención al cliente de calidad que consiga que la satisfacción de este se multiplique. Aprender el mejor servicio será fundamental para tu puesto, con el Curso Atención al Cliente gratis podrás mejorar tus habilidades de cara a las expectativas del cliente, consiguiendo así un aumento de los beneficios de tu empresa.

Curso Atención al Cliente Gratis

OBJETIVOS

- Conocer el tipo de necesidades de los clientes y cómo satisfacerlas
- Planificar y organizar el proceso de atención al cliente
- Reconocer los indicadores de satisfacción de los clientes
- Atender adecuadamente las quejas y reclamaciones

PARA QUE TE PREPARA

Estarás preparado para aprender habilidades, recursos y técnicas para mejorar la relación y el trato con el cliente, así como satisfaciendo mejorando la calidad en el servicio prestado. Con el Curso Atención al Cliente gratis conocerás la importancia de la atención al cliente y los tipos de necesidades que tiene y cómo atenderlas. Además, aprenderás a gestionar quejas y reclamaciones correctamente.

SALIDAS LABORALES

Con el Curso Atención al Cliente gratis especializarás tu perfil profesional en el departamento de ventas, mejorando tus habilidades gestionando el paso a paso del proceso, desde el reconocimiento de una necesidad a la gestión eficaz de quejas y reclamaciones. Incluye formación complementaria que necesitas.

TITULACIÓN

Titulación de COMM002PO ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO (SECTOR: COMERCIO) con 25 horas expedida por la Administración Pública



TEMARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Todos somos clientes
2. Principios de la atención al cliente
3. Concepto de calidad útil y coste de la no calidad
4. Tipos de necesidades y cómo atenderlas
5. Los trabajadores y la atención al cliente
6. Trato personalizado

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Planificación de la atención al cliente
2. Organización de la atención al cliente
3. Gestión de la calidad en la atención al cliente
4. Cliente interno y externo
5. Indicadores de satisfacción al cliente
6. Potencial para el trato con clientes
7. El profesional de la atención al cliente
8. Cualificación, formación y motivación

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA COMUNICACIÓN. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Conocer los productos, conocer los clientes
2. Fases en la atención al cliente - la comunicación
3. La acogida
4. La escucha y empatía
5. Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Entender cómo manejar las quejas
2. Situaciones en la atención al cliente: clientes difíciles, quejas y reclamaciones
3. Enfoques para resolver la situación
4. Proceso de resolución de la situación conflictiva
5. Conducta asertiva y sus técnicas

REQUISITOS DE ACCESO

Para la realización del Curso SEPE COMM002PO ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO (SECTOR: COM) es necesario ser Trabajador del Sector Comercio.

METODOLOGÍA

Curso Atención al Cliente Gratis

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutoría e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios. La metodología a seguir es ir avanzando a lo largo del itinerario de una serie de temas y ejercicios. Para su evaluación, el alumno/a deberá completar todos los ejercicios propuestos en el curso. La t alumno/a por correo una vez se haya comprobado que ha completado el itinerario de aprendizaje satisfactoriamente.

FICHA MATRICULACIÓN

Para poder formalizar la solicitud de inscripción en este curso debe completar sus datos de registro. Para ello rellene y envíenos e participación en pdf que le presentamos continuación:

Solicitud de Participación