

Atención al cliente y calidad del servicio

DESCRIPCIÓN

La importancia de la atención al cliente en cualquier empresa hoy en día es cada día mayor. Los clientes cada vez son más exigentes en todos los ámbitos, de forma que las organizaciones deben dedicar recursos y esfuerzos que satisfacer diferentes necesidades, cada día más complejas.

Conocer a los clientes cada vez mejor a través de diferentes herramientas, permitirá un trato personalizado, único, exclusivo, por parte de las personas de la empresa, identificando las diferentes necesidades que son valoradas por los clientes.

La calidad en la atención al cliente es cada día más exigible por parte de todos, de modo que es preciso planificar el proceso, así como organizarlo y gestionarlo de la mejor forma posible, valorando la satisfacción de los clientes y cómo se puede mejorar a través de las personas de la organización.

DIRIGIDO A

Cualquier persona que quiera mejorar las tareas vinculadas a la atención al cliente y la calidad.

- Personas que pertenecen o quieren pertenecer a departamentos de recursos humanos.
- Personas que pertenecen o quieren pertenecer a departamentos de calidad.
- Personas que pertenecen o quieren pertenecer a departamentos de atención al cliente, *call center*...

REQUISITOS ESPECIALES DE ACCESO Y OBTENCIÓN DEL TÍTULO

Requisitos de acceso:

- No se establecen requisitos de acceso previos

Requisitos para obtener la titulación:

- Lectura / Estudio del material didáctico completo
- Visionado de los videos formativos
- Completar el 100% de las autoevaluaciones

FICHA DEL CURSO



Modalidad Elearning

Duración: 25 h

Plazo máximo de realización: 21 días



Titulación Otorgada

Atención al cliente y calidad del servicio



Título emitido por

Intedya
International Dynamic Advisors



Material Entregado

El curso está compuesto por material interactivo, con:

- Videos explicativos de cada unidad didáctica
- Pruebas de evaluación
- Tutorización on line
- Examen Final



FICHA DEL CURSO



Modalidad Elearning

Duración: 25 h

Plazo máximo de realización: 21 días



Titulación Otorgada

Atención al cliente y calidad del servicio



Material Entregado

El curso está compuesto por material interactivo, con:

- Videos explicativos de cada unidad didáctica
- Pruebas de evaluación
- Tutorización on line
- Examen Final



Título emitido por

Intedya
International Dynamic Advisors

TEMARIO

- La importancia de la atención al cliente I
- La importancia de la atención al cliente II
- Calidad en la atención al cliente I
- Calidad en la atención al cliente II
- La comunicación. Fases en la atención al cliente I
- La comunicación. Fases en la atención al cliente II
- La comunicación. Fases en la atención al cliente III
- Atención de quejas y reclamaciones