
SATISFACCIÓN DE CLIENTES, CALIDAD Y ATENCIÓN TELFÓNICA DE QUEJAS



FORMACIÓN GRATUITA

CONVOCATORIA FORMACIÓN OFERTA SECTORIAL ESTATAL

- **DURACIÓN:** 45 horas
- **MODALIDAD:** Teleformación
- **OBJETIVO GENERAL:**

Adquirir los conocimientos de los sistemas de gestión de calidad de la norma ISO 9000 y los diferentes procedimientos en relación con el trato al cliente y su atención telefónica

CONTENIDOS:

1. CONCEPTO Y CRITERIOS DE CALIDAD

- 1.1. Concepto de calidad.
- 1.2. La calidad en el sector servicios.
- 1.3. El sistema de calidad.
- 1.4. ¿Qué es un sistema de calidad?

2. EL CERTIFICADO DE CALIDAD ISO 9001

- 2.1. Desarrollo del sistema de calidad.
- 2.2. Calidad frente a no calidad.
- 2.3 la utilidad de la calidad.
- 2.4. Servicio y calidad de trato.
- 2.5 Atención al cliente en el puesto de trabajo.

3. LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

4. LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

5. RESOLUCIÓN DE QUEJAS

6. EL ABANDONO DE CLIENTES

- 6.1. ¿Qué desean los clientes de servicios?
- 6.2. La creación de valor para el cliente.
- 6.3. Gestión de las expectativas del cliente.
- 6.4. Percepciones.
- 6.5. Motivación.
- 6.6. Actitudes.

7. TIPOLOGÍAS DE CLIENTES Y NORMAS DE TRATO

- 7.1. Importancia del empleado en la atención al cliente.
- 7.2. Actitudes de los empleados.

- 7.3. Cliente interno, cliente externo.
- 7.4. El proceso de la comunicación.
- 7.5. La comunicación no verbal.
- 7.6. La escucha eficaz.

8. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- 8.1. Componentes de la comunicación telefónica.
- 8.2. La correcta recepción de llamadas.
- 8.3. Cómo atender las llamadas de reclamación.
- 8.4. Habilidades y actitud de quien atiende el teléfono