

# APP Módulo 2 Atención al cliente (30 h)

AF: 33019

## OBJETIVO

El presente curso tiene por objetivo capacitar a aquellas personas que tienen que responsabilizarse en la materia de Atención al Cliente.

Al finalizar el alumno será capaz de:

Utilizar las diferentes técnicas existentes para medir la satisfacción del cliente y valorar los errores cometidos.

Escuchar al cliente de forma activa, comprendiendo sus necesidades y atendiendo a sus requerimientos. En definitiva se trata de cubrir sus expectativas.

Ofrecerle la mejor solución posible, cumpliendo también con la labor de asesor, intentado que dicha solución se adapte lo mejor posible al cliente.

Implantar en el trabajo del día a día un programa para lograr la mayor calidad posible en el servicio ofrecido.

Profundizar en la importancia de causar una buena impresión proyectando una imagen positiva, tanto del personal, como de la organización.

## ÍNDICE

### UNIDAD 1. LAS ESTRATEGIAS Y COMUNICACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Introducción

Mapa conceptual

Contenido

1.1. El cliente manda

1.2. Precio vs diferenciación

1.3. Estrategias de servicios de productos

1.4. Estrategias y ciclo de vida del producto

1.5. Estrategias de servicios para los servicios

1.6. La promesa de marca: Compromiso entre empresa y cliente

1.7. La comunicación del servicio

1.8. Cumpliendo las expectativas del cliente

1.9. Vendiendo servicios

1.10. La importancia de la comunicación. Todo comunica

1.10.1. El servicio telefónico

1.10.2. La acogida en la recepción

Resumen

## UNIDAD 2. CALIDAD PERCIBIDA Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Introducción

Mapa conceptual

Contenido

2.1. ¿Qué es la satisfacción del cliente?

2.2. Factores que intervienen en la satisfacción al cliente

2.2.1. Calidad percibida

2.2.2. Expectativas

2.2.3. Niveles de satisfacción

2.3. Medir la satisfacción de los clientes

Resumen

## UNIDAD 3. GESTIÓN DE QUEJAS Y PROBLEMAS

Introducción

Mapa conceptual

Contenido

3.1. La insatisfacción post-compra

3.2. El tiempo de respuesta

3.3. Actitud de la empresa ante las reclamaciones de los clientes

3.3.1. Forma de proceder ante un cliente que está efectuando una reclamación

3.3.2. Valoración de una reclamación desde la empresa

3.3.3. Medios necesarios para la correcta gestión de reclamaciones

3.4. Mejora en la gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias

3.5. Estableciendo una relación cordial con el cliente

3.6. Las reclamaciones

3.6.1. Las hojas de quejas y reclamaciones

3.6.2. Tramitación de la hoja de quejas y reclamaciones

Resumen

BIBLIOGRAFÍA

GLOSARIO