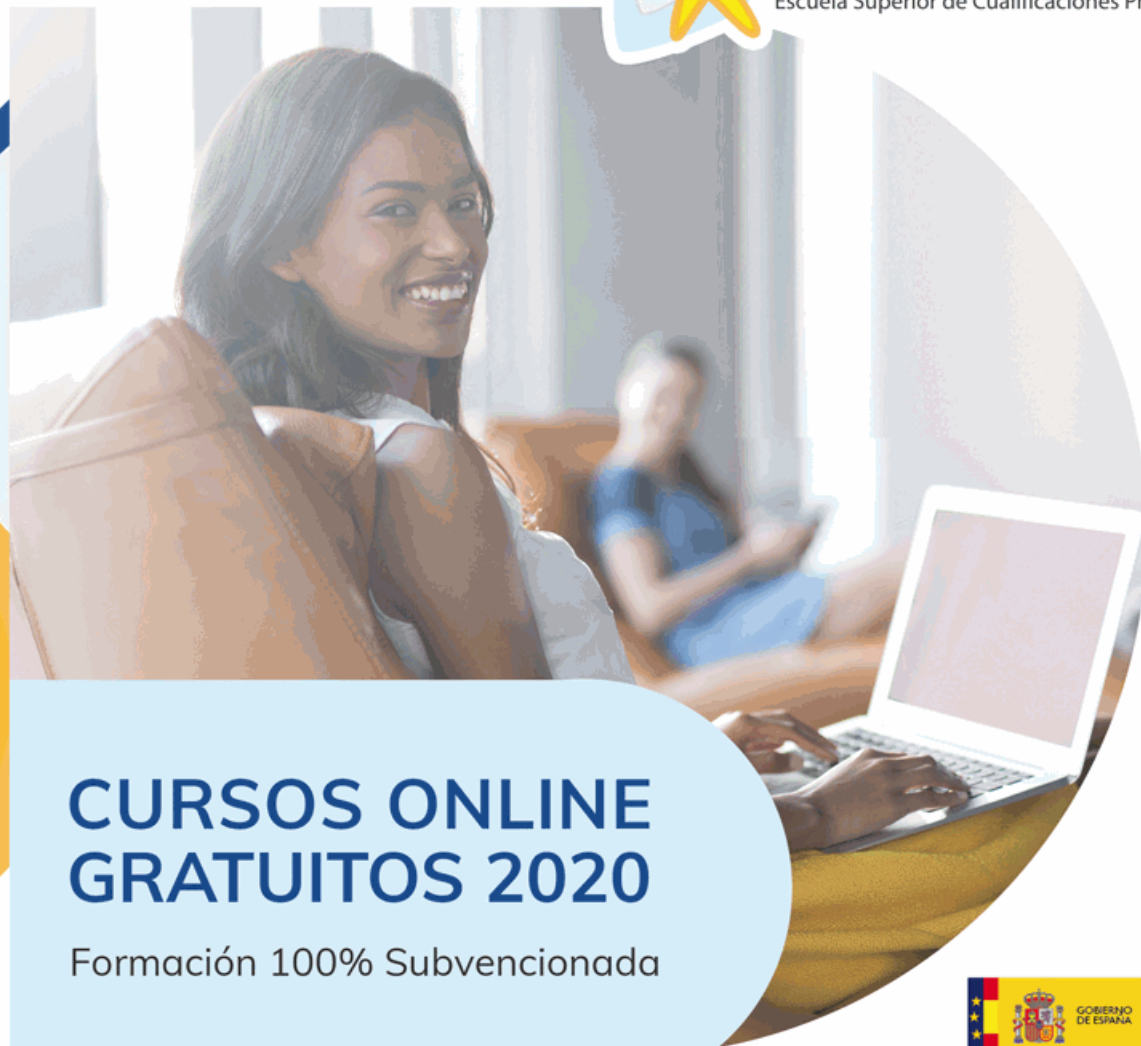




CUALIFICA2

Escuela Superior de Cualificaciones Profesionales S.A.U



CURSOS ONLINE GRATUITOS 2020

Formación 100% Subvencionada



Sector: COMERCIO

Curso Atención al Cliente Online Gratis

MÁS INFORMACIÓN EN: www.cualifica2.es

(+34) 958 050 208



Curso Atención al Cliente Online Gratis

Curso Atención al Cliente Online 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

El cliente siempre ha sido la pieza fundamental en todo negocio, lograr una correcta atención y por tanto un alto grado de satisfacción será fundamental para éxito de tu empresa. El Curso Atención al Cliente Online gratis es la formación que necesitas para lograr prestar un servicio excepcional a los clientes, lo que se traducirá en el crecimiento de tu negocio.

Curso Atención al Cliente Online Gratis

OBJETIVOS

- Reconocer las necesidades del cliente y aprender a satisfacerlas
- Gestionar adecuadamente la calidad al atender al cliente
- Conocer las fases de la atención al cliente
- Aprender a gestionar las quejas y reclamaciones

PARA QUE TE PREPARA

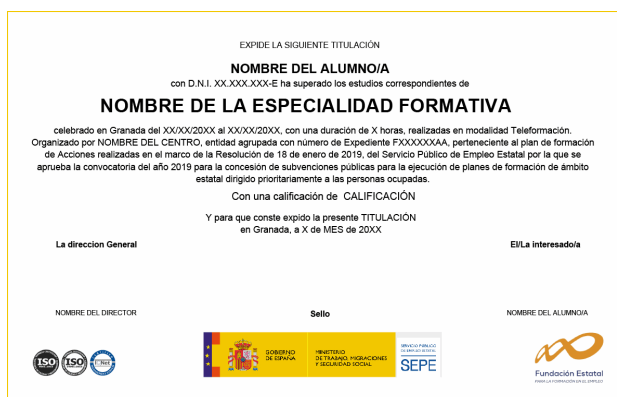
Con el Curso Atención al Cliente Online gratis estarás preparado para llevar a cabo una excelente atención del cliente, empezando por reconocer sus necesidades y poder satisfacerlas de una manera personalizada. Podrás planificar una exhaustiva atención y gestionar la calidad de la misma aprendiendo a reconocer el nivel de satisfacción de los clientes. Además, aprenderás qué fases componen la atención al cliente y a entender y gestionar las quejas.

SALIDAS LABORALES

Esta formación complementaria conseguirá que mejores tu perfil profesional siendo imprescindible en tu empresa, llevando a la misma al éxito mediante el logro de un alto nivel de satisfacción de sus clientes. El Curso Atención al Cliente Online gratis hará que especialices tu perfil en el contacto con el cliente final y la mejora de su satisfacción y tus beneficios.

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: COMERCIO) el requisito principal es ser Trabajador del Sector Comercio.

Curso Atención al Cliente Online Gratis

METODOLOGÍA

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios. La metodología a seguir es ir avanzando a lo largo del itinerario de aprendizaje online, que cuenta con una serie de temas y ejercicios. Para su evaluación, el alumno/a deberá completar todos los ejercicios propuestos en el curso. La titulación será remitida al 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 el formulario de solicitud de participación en pdf que le presentamos continuación:

[Solicitud de Participación](#)