



ATENCIÓN AL CLIENTE. GESTIÓN DE CALIDAD

Duración: 70 horas

OBJETIVOS

- Conocer las herramientas para la gestión de calidad.
- Ser conscientes de la importancia de la imagen en la calidad.
- Comprobar la eficacia del trabajo en equipo.
- Controlar las emociones y aprender a utilizar las habilidades sociales.
- Conocer los tipos de clientes.
- Controlar las quejas y reclamaciones
- Lograr un nivel alto de satisfacción con los clientes.
- Utilizar la comunicación como herramienta de calidad y excelencia.
- Evitar barreras en la comunicación.
- Lograr una comunicación fluida y positiva en el ámbito laboral.



ÍNDICE

TEMA 1 LA CALIDAD

- Calidad. Definición y aspectos.
- Diseño del sistema de calidad.
- La gestión de calidad.
- Herramientas de gestión.
- La importancia de la formación.

TEMA 2 LA IMAGEN Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- El primer contacto.
- Marketing e imagen.
- Fórmulas de bienvenida.
- El saludo.
- La despedida.

TEMA 3 TRABAJAR EN EQUIPO

- Competir o cooperar.
- Ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo.
- Las relaciones comerciales del equipo.
- Técnicas para fomentar las habilidades sociales.
- Autocontrol de emociones.
- Empatía y asertividad.



TEMA 4 ORIENTACIÓN AL CLIENTE

- Definición e importancia.
- Servicio y atención.
- Interacción con el cliente.
- Estrategias del servicio al cliente.
- Tipos de clientes.
- La satisfacción del cliente.
- Controlar situaciones tensas.
- Técnicas para la gestión de reclamaciones y quejas.

TEMA 5 SABER COMUNICARSE CON EL CLIENTE

- Definición y orígenes.
- Nociones básicas de la comunicación.
- Barreras de la comunicación.
- Tipos de comunicación.
- Control del lenguaje.
- Control de los gestos.
- La escucha activa.

TEMA 6 SABER COMUNICARSE EN LA EMPRESA

- Comunicación formal.
- Comunicación informal.
- Claves para la buena comunicación.
- Consejos para la comunicación telefónica.