

# Atención al cliente

*Modalidad Online*

## Objetivos

- ◆ Posicionar a la organización para la atención al cliente
- ◆ Acoger al cliente
- ◆ Ocuparse de las necesidades del cliente
- ◆ Gestionar las demandas del cliente
- ◆ Identificar las fases de llamada telefónica
- ◆ Discriminar los parámetros de la comunicación telefónica
- ◆ Prepararse para realizar una llamada telefónica
- ◆ Manejar las habilidades de la comunicación telefónica
- ◆ Resolver incidencias de las comunicaciones telefónicas
- ◆ Identificar las fases de la gestión de quejas
- ◆ Reducir la hostilidad del cliente
- ◆ Utilizar técnicas de autocontrol
- ◆ Manejar las habilidades de la comunicación
- ◆ Resolver incidencias en la gestión de quejas

## Metodología

El curso se desarrollará mediante el uso de formación online. Dicha formación facilita la flexibilidad horaria, por lo cual el alumno podrá realizar el aprendizaje en función de su disponibilidad.

El alumno dispondrá de un usuario y contraseña de acceso a nuestra plataforma donde podrá consultar los contenidos del curso. Además podrá resolver sus dudas mediante correo electrónico el cual se le facilitará a principio del curso. De este modo mantendrá en el transcurso de la formación una relación con el tutor que le garantizará el máximo rendimiento de sus estudios y una atención personalizada que hace de la experiencia online una oportunidad única de crecimiento didáctico más personal.

## Fase de Formación

### Contenido

#### **Calidad en la atención al cliente**

Posicionar a la organización para la atención al cliente  
Acoger al cliente  
Controlar los materiales

#### **Gestionar las demandas del cliente**

Identificar las fases de la llamada telefónica  
Discriminar los parámetros de la comunicación telefónica  
Prepararse para realizar una llamada telefónica  
Manejar las habilidades de la comunicación telefónica  
Resolver incidencias

#### **Gestión de quejas y reclamaciones**

Identificarlas  
Reducir la hostilidad del cliente  
Utilizar técnicas de autocontrol  
Manejar las habilidades de la comunicación

