








## ATENCIÓN AL CLIENTE



	<b>ONLINE</b>		
	<b>Duración:</b> 30 H	<b>Horas presenciales:</b> 0 H	<b>Horas online:</b> 30 H
	<b>Familia:</b> COMERCIO Y MARKETING <b>Área:</b> NO PRL		
	<b>Dirigido a:</b> - Trabajadores, personas desempleadas, autónomos, personal de dirección, etc. que deseen adquirir, mejorar o afianzar los conocimientos teórico-prácticos relacionados con su puesto de trabajo o su pasada, presente o futura trayectoria laboral, con una formación académica acorde con las exigencias requeridas para realizar la acción formativa con aprovechamiento.		
	<b>Objetivos:</b> Acometer una correcta atención al cliente, comprender las necesidades que éste tiene y cubrirlas de la mejor manera posible. Conocerá la importancia que una comunicación satisfactoria tiene en el desarrollo de un trabajo, dando en todo caso una importancia máxima a la calidad en el ámbito laboral.		
	<b>Metodología:</b> Metodología basada en la realización de la formación a través de una plataforma de teleformación o e-learning, permitiendo al alumno interactuar con el tutor/a, a través de tutorías personalizadas y otras herramientas como chat, foros, etc., desde un desarrollo planificado y sistematizado de la acción formativa, permitiendo al alumno realizar la formación desde cualquier lugar y a en todas las franjas horarias, evitando así desplazamientos pudiendo conciliar vida familiar y laboral. El contenido se basa en paquetes SCORM, vídeos, actividades, exámenes, etc.		
	<b>Contenidos:</b> 1. La organización y el cliente 2. La comunicación verbal 3. La comunicación no verbal I 4. La comunicación no verbal y la escritura en la atención al cliente 5. Tipos de clientes 6. Tipos de clientes II, fases en la atención al cliente 7. La fidelización 8. Calidad en la atención al cliente, quejas y problemas 9. Atención telefónica, elementos claves 10. Atención por internet		