








## 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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La organización y el cliente</li> <li>2. La comunicación verbal</li> <li>3. La comunicación no verbal I</li> <li>4. La comunicación no verbal y la escritura en la atención al cliente</li> <li>5. Tipos de clientes</li> <li>6. Tipos de clientes II, fases en la atención al cliente</li> <li>7. La fidelización</li> <li>8. Calidad en la atención al cliente, quejas y problemas</li> <li>9. Atención telefónica, elementos claves</li> <li>10. Atención por internet</li> </ol>		