

## Atención al Cliente

### Duración:

20 horas lectivas

### Metodología:

- A través de un enlace a la plataforma se introduce un usuario y un password para poder acceder al curso de referencia.
- El alumno deberá superar las distintas unidades o capítulos de los que se componen los módulos, realizando los test, casos prácticos o ejercicios que se le vayan presentando.
- Cada curso tiene un tutor / a asignado, el cual podrá enviar a los alumnos aquellos ejercicios adicionales y pruebas de aptitud que considere necesarias.
- La comunicación con el tutor se realizará siempre a través de la herramienta de correo habilitada en la plataforma a tal efecto.
- Una vez cumplimentados los ejercicios, se deben enviar al tutor para su corrección. El tutor responderá las consultas que le plantee el alumno en un plazo máximo de 24 horas.
- A los alumnos que resulten APTOS se les enviará un CERTIFICADO DE APTITUD a la dirección indicada en la solicitud.

### Objetivo:

- Conocer la importancia de la calidad en el servicio y comprender el significado de la atención al cliente.
- Comunicarse de manera efectiva con los clientes.
- Identificar los problemas de los clientes y resolverlos eficazmente.

### Dirigido a:

El curso está dirigido a todas aquellas personas con deseos de desarrollar los procesos de comunicación, la actitud y la metodología necesarias para una efectiva atención al cliente.

### Programa

- Enfoque de empresa orientada al cliente
- Situaciones difíciles con los clientes
- El proceso de atención al clientes
- Tratamiento de quejas y reclamaciones
- Secuencia de una relación con clientes eficaz
- Aportación personal a la orientación al cliente
- La atención al cliente como ventaja competitiva
- Atención al cliente, lealtad al cliente