

# Atención al cliente y quejas y reclamaciones

**30 HORAS**  
**AF: 33248**

El presente curso tiene por objetivo capacitar a aquellas personas que tienen que responsabilizarse en la materia de Atención al Cliente.

Al finalizar el alumno será capaz de:

Conocer al cliente y la atención al mismo, e identificar los distintos tipos de clientes.  
Identificar, conocer y medir la satisfacción del cliente.  
Gestionar y solventar las quejas y reclamaciones.

## UNIDAD 1. EL CLIENTE Y LA ATENCION DEL MISMO

- 1.1 El cliente.
- 1.2 Tipos de clientes.
- 1.3 La atención al cliente.
- 1.4 Tipos de atención al cliente.

## UNIDAD 2. CALIDAD Y SATISFACCION DEL CLIENTE

- 2.1 ¿Qué es la satisfacción del cliente?
- 2.2 Factores que interviene en la satisfacción del cliente.
- 2.3 Medir la satisfacción del cliente.

## UNIDAD 3. GESTION DE QUEJAS Y RESOLUCION DE RECLAMACIONES.

- 3.1 Insatisfacción post-venta.
- 3.2 Reclamaciones y modo de gestionarla.
- 3.3 Tipos de reclamaciones
- 3.4 Hojas de reclamaciones.
- 3.5 Actitudes de la empresa frente a las reclamaciones.