## Servicio al público en el ámbito comercial

50 HORAS AF: 52058

Los objetivos que se pretenden lograr con el estudio y realización del presente curso de Atención al cliente, son los siguientes:

- El alumno llegue a comprender de forma más allá de lo cotidiano, el concepto, evolución y relevancia del servicio de atención al cliente.
- El alumno conozca a los sujetos intervinientes (cliente y profesional) y pueda reconocer las diferentes clases que existen.
- El alumno aprenda las distintas estrategias (las cuales también han evolucionado a lo largo de tiempo, adaptándose a las necesidades sociales de cada época) comerciales y, sobre todo, de comunicación que componen este servicio.
- El alumno comprenda la importancia para cualquier negocio de lograr la satisfacción del cliente, cómo mantenerla (fidelización), así como gestionar con eficacia el efecto contrario, es decir, las quejas y reclamaciones, pudiendo volver a éstas a favor de la entidad empresarial.

UNIDAD 1: INTRODUCCIÓN

1.1.- INTRODUCCIÓN

1.2.- EVOLUCIÓN

1.3.- ALGUNOS NÚMEROS

1.4.- TIPOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1.5.- DECÁLOGO DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1.6.- DEFINICIONES

### UNIDAD 2: EL CLIENTE

2.1.- EL CLIENTE. DEFINICIÓN

2.2.- LA IMPORTANCIA DEL CLIENTE

2.3.- TIPOS DE CLIENTE

2.3.1.- Cliente indeciso

2.3.2.- Cliente conflictivo

2.3.3.- Cliente amable

2.3.4.- Cliente curioso

2.3.5.- Cliente desinteresado

2.3.6.- Cliente reservado

2.4.-CLASIFICACIÓN DE LOS CLIENTES

2.4.1.- Clientes activos e inactivos

2.4.2.- Clasificación de los clientes activos (potenciales)

UNIDAD 3: PERFIL PROFESIONAL Y LAS ESTRATEGIAS Y COMUNICACIÓN EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- 3.1.- INTRODUCCION
- 3.2.- PERFIL PROFESIONAL
- 3.3.- COMPETENCIAS GENERALES
- 3.4.- PROCEDIMIENTO INSCRIPCIÓN DE FICHEROS
- 3.4.1.- Presentación de los modelos / formularios
- 3.4.2.- Procedimientos
- 3.4.3.- Pasos en la inscripción de ficheros:
- 3.4.4.- Modificaciones de ficheros
- 3.4.5.- Eliminación de ficheros

# Servicio al público en el ámbito comercial

50 HORAS AF: 52040

## UNIDAD 4. CALIDAD PERCIBIDA Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- 4.1.-INTRODUCCIÓN
- 4.2.- ¿QUÉ ES LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE?
- 4.3.- FACTORES QUE INTERVIENEN EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
- 4.3.1.- Calidad percibida
- 4.3.2.- Expectativas
- 4.3.3.- Niveles de satisfacción
- 4.4.- MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

## TEMA 5. GESTIÓN DE QUEJAS Y PROBLEMAS

- 5.1.- INTRODUCCIÓN
- 5.2.- LA INSATISFACCIÓN POST COMPRA
- 5.3.- EL TIEMPO DE RESPUESTA
- 5.4.- ACTITUD DE LA EMPRESA ANTE LAS RECLAMACIONES
- 5.4.1.- Forma de proceder ante un cliente que está gestionando una reclamación
- 5.4.2.- Valoración de una reclamación desde la empresa
- 5.4.3.- Medios necesarios para la correcta gestión de las reclamaciones
- 5.5.- MEJORA EN LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS
- 5.6.- ESTABLECIENDO UNA RELACIÓN CORDIAL CON EL CLIENTE
- 5.7.- LAS RECLAMACIONES
- 5.7.1.- Las hojas de quejas y reclamaciones