

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.
- Saber sobre los tipos y métodos de venta, además de las fases del proceso y las técnicas de comunicación empleadas.
- Conocer a cerca de estrategias de fidelización al cliente, a través de las expectativas del mismo y dando importancia a la comunicación.
- Identificar, conocer y medir la satisfacción del cliente.
- Conocer cual es el perfil profesional de la atención al 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. VENTAS: TIPOS, METODOS, PROCESO.

- 2.1. Venta: definición y conceptos.
- 2.2. Tipos de venta.
- 2.3. Métodos de venta.
- 2.4. Fases del proceso de venta.
- 2.5. Técnicas de comunicación.

## UNIDAD 3. MANTENIMIENTO DEL CLIENTE

- 3.1 Estrategias de fidelización.
- 3.2 La comunicación del servicio.
- 3.3 Importancia de la comunicación.
- 3.4 Expectativas del cliente.

## UNIDAD 4. CALIDAD Y SATISFACCION DEL CLIENTE

- 4.1 ¿Qué es la satisfacción del cliente?
- 4.2 Factores que interviene en la satisfacción del cliente.
- 4.3 Medir la satisfacción del cliente.

## UNIDAD 5. PERFIL PROFESIONAL DE LA ATENCION AL CLIENTE

- 5.1 Perfil profesional.
- 5.2 Competencias generales.
- 5.3 Otras características.
- 5.4 Puestos y responsabilidad en Atención al cliente: perfiles concretos

## UNIDAD 6. GESTION DE QUEJAS Y RESOLUCION DE RECLAMACIONES.

- 6.1 Insatisfacción post-venta.
- 6.2 Reclamaciones y modo de gestionarla.
- 6.3 Tipos de reclamaciones
- 6.4 Hojas de reclamaciones.
- 6.5 Actitudes de la empresa frente a las reclamaciones.