

Atención al cliente, gestión de quejas y reclamaciones

AF: 26931

HORAS: 30

OBJETIVOS

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.

CONTENIDOS

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. Resumen 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. Resumen 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. Resumen BILIOGRAFIA GLOSARIO