



Solicitante: <b>PROYECTOS EMPRESARIALES CANARIOS S.L. (PROEMCA) - B38868774</b>	Código: <b>FC-2017.2/09/1640004</b>
Sector: <b>Sectorial - Servicios Empresariales</b>	Fecha solicitud: <b>20/09/2017</b>
A.F. nº 3: CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE	

## 8. Contenidos

### **Concreción y Desarrollo de los Contenidos.**

#### **8.1 CONTENIDOS DE LAS UNIDADES**

Esta acción formativa de 25 horas de duración, es 100% en modalidad on-line. Se divide en 4 unidades didácticas, donde 8 horas son de carácter teórico y 17 de contenido práctico.

Los contenidos a desarrollar en este módulo se dividen en 4 Unidades Didácticas (UD), en las cuales se recogen los contenidos teóricos, prácticos y profesionalizadores, necesarios para la adquisición de las competencias profesionales, así como las realizaciones profesionales designadas en esta acción formativa "Calidad en la atención al Cliente".

A continuación se explica cómo es la distribución de las UD:

#### **UD 1. ESTRATEGIAS PARA ATENDER AL CLIENTE. LA ADECUADA ATENCIÓN AL CLIENTE**

7 horas, 2 son de carácter teórico y 5 de contenido práctico.

- 1.1 Concepto de calidad
- 1.2 El personal de primera línea

#### **UD 2. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CLIENTE. ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA. FORMULAR PREGUNTAS ESTRATÉGICAS PARA RECABAR INFORMACIÓN**

6 horas, 2 son de carácter teórico y 4 de contenido práctico.

- 2.1 La Comunicación telefónica

#### **UD 3. DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE**

5 horas, 2 son de carácter teórico y 3 de contenido práctico.

- 3.1 Las necesidades del cliente

#### **UD 4. SITUACIONES DIFÍCILES DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

7 horas, 2 son de carácter teórico y 5 de contenido práctico.



Solicitante: <b>PROYECTOS EMPRESARIALES CANARIOS S.L. (PROEMCA) - B38868774</b>	Código: <b>FC-2017.2/09/1640004</b>
Sector: <b>Sectorial - Servicios Empresariales</b>	Fecha solicitud: <b>20/09/2017</b>
A.F. nº 3: CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE	

- 4.1 La satisfacción del cliente
- 4.2. Situaciones de hostilidad
- 4.3 Afrontar reclamaciones