



CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

DURACIÓN

25 HORAS

MODALIDAD

TELEFORMACIÓN

NIVEL DE ACCESO

NINGUNO

OBJETIVO

Adquirir un alto grado de concienciación y compromiso con el servicio, de manera que puedan profundizar en el tratamiento del cliente empleando los métodos más adecuados en la detección de sus necesidades, realizando una correcta asistencia telefónica y resolviendo situaciones de quejas y reclamaciones.

CONTENIDO

UD 1. ESTRATEGIAS PARA ATENDER AL CIENTE

1.1 Concepto de calidad

1.2 El personal de primera línea

UD 2. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CLIENTE

2.1 La comunicación telefónica

UD 3. DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

3.1 Las necesidades del cliente

UD 4. SITUACIONES DIFICILES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

4.1 La satisfacción del cliente

4.2. Situaciones de hostilidad

4.3 Afrontar reclamaciones



contacto@icadepro.es



C/Álvarez de Lugo 42
S.C. de Tenerife



922-292010

