

# Atención al cliente y calidad del servicio

---

Formación online • 30 horas de duración

**1 crédito ECTS**

CENTRO  
COLABORADOR



UNIVERSIDAD  
**NEBRIJA**

# CARACTERÍSTICAS

Avalado y  
reconocido por:



Confederación Española de Comercio

## Objetivos principales del curso

Con este curso online de atención al cliente y calidad del servicio aprenderás las habilidades, recursos y técnicas para mejorar la relación y el trato con el cliente y satisfacer sus expectativas, mejorando la calidad en el servicio prestado.



### **30 horas • 1 crédito ECTS**

Válido en concursos-oposición, traslados, bolsas de contratación, oposiciones y plazas interinas.



### **Doble titulación:**

- Diploma de Aprovechamiento de Femxa avalado y reconocido por la CEC (Confederación Española de Comercio).
- Título certificado por la Universidad Nebrija\*



### **Formación de calidad:**

Metodología 100% online y tutor especializado.



.....  
**Formación online (bonificable hasta el 100%)**  
.....

\* Enseñanzas que no conducen a la obtención de un título con valor oficial.



# TEMARIO

## ¿Qué **aprenderás** con nosotros?

### 1 **IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE.**

- Todos somos clientes.
- Principios de la atención al cliente.
- Concepto de calidad útil y coste de la no calidad.
- Tipos de necesidades y cómo atenderlas.
- Los trabajadores y la atención al cliente.
- Trato personalizado.

### 2 **CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.**

- Planificación de la atención al cliente.
- Organización de la atención al cliente.
- Gestión de la calidad en la atención al cliente.
- Cliente interno y externo.
- Indicadores de satisfacción al cliente.
- Potencial para el trato con clientes.
- El profesional de la atención al cliente.
- Cualificación, formación y motivación.

### 3 **LA COMUNICACIÓN. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.**

- Conocer los productos, conocer los clientes.
- Fases en la atención al cliente – la comunicación.
- La acogida.
- La escucha y empatía.
- Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita.

4

#### **ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

- Entender cómo manejar las quejas.
- Situaciones en la atención al cliente: clientes difíciles, quejas y reclamaciones.
- Enfoques para resolver la situación.
- Proceso de resolución de la situación conflictiva.
- Conducta asertiva y sus técnicas.





## 100% ONLINE. FLEXIBILIDAD

Nuestra **metodología online** está pensada para que los alumnos adquieran un nivel de conocimiento adecuado a su ocupación profesional. Ofrecemos un nivel alto de interactividad, siguiendo un plan de trabajo totalmente **individualizado**, con un **seguimiento y evaluación, acceso a contenidos 24 horas y ejercicios** que facilitan y amenizan el aprendizaje.

Una vez matriculado, el alumno recibirá las claves de acceso al **Campus Virtual** del curso para que, desde ese momento, pueda acceder cuando quiera (24 horas al día) en función de su disponibilidad horaria, y desde cualquier PC. Solo necesita conexión a Internet.

Además, el ritmo y el itinerario didáctico del curso están diseñados para ser conciliados con responsabilidades personales y laborales de los estudiantes.

## ¿Qué ventajas tiene la formación online?:



**Fácil de utilizar:** no se necesitan conocimientos específicos de informática para realizar el curso. Nuestra plataforma online orienta paso a paso en todo el proceso de formación.



**Tutor personal:** se pueden resolver las dudas en directo en horario de tutorías o consultar con un tutor personal a través de e-mail.



**Desde cualquier dispositivo:** sin desplazamientos. Con las claves de acceso se puede acceder al curso desde cualquier dispositivo.



**Videos y herramientas multimedia:** Foros, chats, casos prácticos y múltiples vídeos que harán que tu aprendizaje sea mucho más ameno.



**Disponible las 24 horas:** se puede acceder al curso en cualquier momento del día.



**Contenido descargable:** el contenido del curso y todo el material complementario está disponible para su descarga.



**Soporte técnico:** un equipo de soporte informático estará disponible para cualquier incidencia.



**Tutorías telefónicas:** el tutor estará disponible telefónicamente.

CENTRO  
COLABORADOR



UNIVERSIDAD  
NEBRIJA