COMM078PO

SATISFACCIÓN DE CLIENTES, CALIDAD Y ATENCIÓN TELEFÓNICA DE QUEJAS

VENTAS Y CLIENTES

45 HORAS

OBJETIVOS

• Adquirir los conocimientos de los sistemas de gestión de calidad de la norma ISO 9000 y los diferentes procedimientos en relación con el trato al cliente y su atención telefónica.

100%
ONLINE

ÍNDICE

1. CONCEPTO Y CRITERIOS DE CALIDAD
1.1. Concepto de calidad.
1.2. La calidad en el sector servicios.
1.3. El sistema de calidad.
1.4. ¿Qué es un sistema de calidad?

2. EL CERTIFICADO DE CALIDAD ISO 9001
2.1. Desarrollo del sistema de calidad.
2.2. Calidad frente a no calidad.
2.3 la utilidad de la calidad.
2.4. Servicio y calidad de trato.
2.5 Atención al cliente en el puesto de trabajo.

3. LA SATISFACCION DEL CLIENTE

4. LA FIDELIZACION DEL CLIENTE

5. RESOLUCION DE QUEJAS

6. EL ABANDONO DE CLIENTES
6.1. ¿Qué desean los clientes de servicios?
6.2. La creación de valor para el cliente.
6.3. Gestión de las expectativas del cliente.
6.4. Percepciones.
6.5. Motivación.
6.6. Actitudes.

7. TIPOLOGIAS DE CLIENTES Y NORMAS DE TRATO

7.1. Importancia del empleado en la atención al cliente.
7.2. Actitudes de los empleados.
7.3. Cliente interno, cliente externo.
7.4. El proceso de la comunicación.
7.5. La comunicación no verbal.
7.6. La escucha eficaz.

8. LA ATENCION TELEFONICA

8.1. Componentes de la comunicación telefónica.
8.2. La correcta recepción de llamadas.
8.3. Cómo atender las llamadas de reclamación.
8.4. Habilidades y actitud de quien atiende el teléfono.