



## **FICHA TÉCNICA**



### **NOMBRE DEL CURSO:**

Calidad de Atención al Cliente

### **DURACIÓN DEL CURSO:**

La duración del visionado y comprensión, para un alumno de tipo medio, será de 15 horas. El Centro de Formación podrá ampliar su duración con sus propios ejercicios y prácticas.

### **CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:**

El citado curso contiene 138 escenas con diseño gráfico, vídeos de animación, textos locutados por profesionales de radio y TV, posibilidad de impresión en 4 formatos diferentes (textos y diseños gráficos).

### **MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:**

Este curso puede ser ejecutado en Red Local para acciones Presenciales y en Cd-Rom para Distancia/ Teleformación.

### **OBJETIVOS:**

Con este curso se pretende dotar, a los futuros profesionales de la venta, de unas herramientas que potencien y mejoren el servicio hasta convertirlo en excelente. De esta forma, el objetivo del curso comprende técnicas para:

- Lograr una atención personalizada con el cliente.
- Familiarizarse con el concepto "servicio de calidad".
- Aprender a dialogar y comunicarse de manera eficaz.
- Saber cómo defenderse ante un cliente difícil o ante una situación imprevista.
- Conocer cuáles son los puntos fuertes de un buen vendedor.

### **CONTENIDO DEL CURSO:**

**CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

- 1.1. INTRODUCCIÓN
- 1.2. EL LENGUAJE DE LA VENTA
- 1.3. UN SERVICIO DE CALIDAD
- 1.4. EL CLIENTE ES LO MÁS IMPORTANTE
- 1.5. UN VENDEDOR EFICIENTE
- 1.6. EL CLIENTE INSATISFECHO
- 1.7. CÓMO TRATAR A LOS CLIENTES DIFÍCILES
- 1.8. CONCLUSIONES

### **INFORMACIÓN ÚTIL:**

Ayuntamientos de España  
Directorio de Internet de Las Comunidades Autónomas  
Enlaces Web de Interés

### **EJERCICIOS TOTALES DEL CURSO:**

52 Ejercicios Interactivos de auto-evaluación