

## FICHA TECNICA DE LA ACCIÓN FORMATIVA

---

### CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE.

- **Modalidad:** DISTANCIA
- **Duración:** 84 horas.
- **Precio:** 420 €
- **Material:**
  - 
  - Plataforma con manual descargable en PDF.
  - Material Fungible.
  - Tutorías especializadas.

- **Objetivos:**

Con este curso veremos la importancia de la calidad de un servicio frente al cliente y el valor añadido que se produce. También veremos las diferencias entre ofrecer un producto y ofrecer un producto con calidad.

- **Contenidos:**

1. Evolución empresa-servicio-cliente

Breve recorrido en la historia de la economía y el progreso de la relación empresarial con sus clientes. Aparición del marketing y el estudio de la oferta y la demanda.

2. El cliente como centro de decisión

Se desarrollan diversos aspectos, como la detección de las necesidades de los clientes, identificar lo que realmente desean, el valor residual de los clientes, identificar lo que valoran y descubrir un enfoque de rayo láser.

3. El servicio de atención al cliente

Estudio de la actitud de servicio, el servicio y la calidad como filosofía de trabajo y la actitud frente al cambio. Ejemplos prácticos.

4. Atención al cliente: expectativas del cliente

La comunicación dentro de la empresa es fundamental para el consenso sobre el acercamiento a los clientes. Detallamos cómo se realiza una comunicación efectiva, el desarrollo de una estrategia de comunicación interna y las fases de la estrategia de la comunicación interna. Aplicación práctica del archivo de información.

5. La empresa y el servicio orientado al cliente

La cultura, los valores y el sentido de la propiedad. La importancia del proyecto común. La F del -servicio excelente- como ventaja competitiva. Ejemplos prácticos.

## FICHA TECNICA DE LA ACCIÓN FORMATIVA

---