

# CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

## 20 Y 21 DE FEBRERO DE 2024

### A QUIÉN VA DIRIGIDO

A trabajadores en activo interesados en aprender y/o mejorar la atención a sus clientes de forma efectiva, para el alcance de sus metas productivas.

### OBJETIVOS

- Comprender el concepto integral de atención al cliente
- Reconocer el tipo de necesidades de los clientes y cómo satisfacerlas
- Habilidades necesarias para una atención al cliente de calidad
- Reconocer los indicadores de satisfacción de los clientes
- Atender adecuadamente las quejas y reclamaciones
- Aprender a trabajar la atención al cliente en el entorno digital

### CONTENIDOS

#### **Primeros pasos para una buena atención al cliente.**

- La importancia de una buena atención.
- Principios de la buena atención.
- Tipos de atención.
- Calidad en la atención.
- Las cinco reglas de oro en la atención.

#### **Comunicación efectiva.**

- Fundamentos de la comunicación.
- Habilidades a desarrollar y potenciar.
- Comunicación verbal y no verbal.
- La escucha activa.

#### **Gestión del Cliente.**

- Tipos de clientes.
- Técnicas y métodos de gestión.

# CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

## 20 Y 21 DE FEBRERO DE 2024

- Cómo gestionar las expectativas del cliente.
- La lealtad del cliente.
- Técnicas de autocontrol.

### **Gestión de quejas.**

- Presencial.
- Telefónica.
- Digital.

### **Errores a evitar en la gestión del cliente.**

- Expectativas.
- No colocar las necesidades del cliente en el centro.
- Problemas al distinguir entre necesidades operativas y relacionales.
- Percepción errónea del servicio entregado.

## DURACIÓN

8 horas (dos sesiones de 4 horas cada una)

## FECHA

20 y 21 de febrero de 2024

## HORARIO

De 16:00 a 20:00 horas.

## LUGAR

Cámara Oficial de Comercio de Gran Canaria. C/ León y Castillo, 24

## PROFESOR/A

**Diana Marín.** Experta en Marketing, RRSS. Comunicación, marca personal y atención al cliente.

[www.dianamarinsocialmedia.com](http://www.dianamarinsocialmedia.com)

# CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

## 20 Y 21 DE FEBRERO DE 2024

### PRECIO

150,00 euros.

### BONIFICACIÓN DEL CURSO

Este curso se puede **bonificar** de acuerdo con el actual Sistema de Formación Continua, a través de los boletines mensuales de cotización de la Seguridad Social. El plazo para acogerse a la misma expira una semana antes del comienzo del curso. La gestión del crédito tiene un coste de 50,00 € por inscripción, que también puede ser bonificable.

**Le recordamos que, para poder acogerse a esta modalidad, ha de ser trabajador/a asalariado/a y estar dado/a de alta en el Régimen General de la Seguridad Social.**

### CÓMO INSCRIBIRSE

Para acceder a este curso, ha de cumplimentar la [ficha de inscripción online](#).

Se **formalizará la matrícula**, una vez hayamos recibido **justificante de ingreso**, en el número de cuenta corriente que figura en la solicitud. No se considerarán como válidas aquellas inscripciones que no vengán acompañadas del consiguiente comprobante de ingreso en la cuenta corriente de la **Cámara de Comercio de Gran Canaria, CAIXANK, ES13 2100 7837 1713 0001 7984, Concepto: F24\_002 Nombre/Empresa**]. Enviando el correspondiente comprobante de ingreso por mail, al correo de [formacion@camaragc.es](mailto:formacion@camaragc.es).

### ACREDITACIÓN DE ASISTENCIA

Se entregará acreditación Cámara de Comercio de Gran Canaria, superado el **80% de asistencia** a la acción formativa.