



RG-08-04

Ficha técnica de curso

Formación Continua

Página 1 de 4

Revisión nº:0

Fecha: 13/02/08

NOMBRE DEL CURSO:

CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

DURACIÓN DEL CURSO:

20 horas (1 mes aprox.)

MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:

TELEFORMACIÓN

FECHAS CLAVE**FECHA INICIO**

-

FECHA FIN

-

LUGAR DE IMPARTICIÓNMetodología on-line a través de la plataforma de teleformación en www.akd-cr.com**HORARIO DEL CURSO**

Horario libre según disponibilidad y programación del alumno.

OBJETIVOS:

Al finalizar la acción formativa el alumno conocerá las ventajas que supone el conocimiento del cliente y el control de actitudes y métodos adecuados para alcanzar una atención excelente.

RELACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS:

- INTRODUCCIÓN
- LA COMUNICACIÓN
- L SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE. LA VENTAJA COMPETITIVA
- LA ATENCIÓN ORAL
- LA ATENCIÓN ESCRITA
- LA ATENCIÓN CARA AL PÚBLICO
- EL CLIENTE
- LAS OBJECIONES
- LA CONSECUCCIÓN DE LA EXCELENCIA

Todas las unidades didácticas van apoyadas de Ejercicios de Refuerzo sobre el tema tratado y Pruebas de Autoevaluación, para el seguimiento del aprendizaje durante el periodo de formación on-line.



RG-08-04

Ficha técnica de curso

Formación Continua

Página 2 de 4

Revisión nº:0

Fecha: 13/02/08

PERFIL DEL DOCENTE:

Experto en Comunicación y Atención al Cliente con experiencia en la ocupación, así como experiencia docente y/o formación metodológica.

CARACTERÍSTICAS:

El curso se puede realizar tanto de forma privada como a través del Sistema de Bonificaciones a la Seguridad Social de las empresas, con deducciones de hasta el 100% del importe del curso en el documento de cotización del mes siguiente a la finalización del curso.

El curso dispone de un conjunto de prácticas que proporcionará el profesor durante el desarrollo del curso.

En el caso de que el abono del curso lo haga una empresa, ésta podrá contar con las siguientes bonificaciones en cada uno de los casos expuestos:

- Empresas de 1 a 9 trabajadores: 100 % del importe del curso.
- Empresas de 10 a 49 trabajadores: 90 % del importe del curso.
- Empresas de 50 a 249 trabajadores: 80 % del importe del curso.
- Empresas de más de 250 trabajadores: 60 % del importe del curso.

Las empresas de menos de 250 trabajadores, cuentan con la cofinanciación del FONDO SOCIAL EUROPEO.

DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ ENTREGAR EL ALUMNO/EMPRESA EN EL CASO DE APLICAR BONIFICACIONES:

- Fotocopia del DNI del alumno.
- Fotocopia de la tarjeta sanitaria.
- Fotocopia de la cabecera de la última nómina (anterior al mes en el que comienza el curso).
- Solicitud del trabajador para la acción formativa (se proporcionará por la entidad organizadora).
- Ficha técnica de la empresa (se proporcionará por la entidad organizadora).
- Contrato de prestación de servicios (se proporcionará por la entidad organizadora).
- Adhesión al convenio de agrupación de empresas establecido para la formación (se proporcionará por la entidad organizadora).

**CONTENIDO DEL CURSO:****1. Introducción**

- 1.1. La paradoja de la atención al cliente
- 1.2. La nueva filosofía de la atención al cliente
- 1.3. La excelencia

2. La comunicación

- 2.1. El modelo de comunicación
- 2.2. La funciones del mensaje
- 2.3. Los obstáculos en la comunicación
- 2.4. Velocidad de respuesta

3. El sistema de atención al cliente. La ventaja competitiva

- 3.1. El valor añadido
- 3.2. ¿Cuál es la ventaja competitiva?
- 3.3. Bases de un buen sistema de atención al cliente

4. La atención oral

- 4.1. Actitudes en la comunicación oral
- 4.2. La escucha activa
- 4.3. Técnicas de la comunicación oral
- 4.4. La atención telefónica
- 4.5. La recepción de llamadas
- 4.6. La emisión de llamadas

5. La atención escrita

- 5.1. Aspectos principales de la comunicación escrita
- 5.2. Normas para la elaboración de mensajes escritos
- 5.3. Tipos de comunicación escrita: la carta
- 5.4. Tipos de comunicación escrita: el informe
- 5.5. Tipos de comunicación escrita: el correo electrónico I
- 5.6. Tipos de comunicación escrita: el correo electrónico II

6. La atención cara al público

- 6.1. Las actitudes para atender al público
- 6.2. El lenguaje no verbal: concepto
- 6.3. El lenguaje no verbal: la kinesia I
- 6.4. El lenguaje no verbal: la kinesia II
- 6.5. El lenguaje no verbal: la paralingüística
- 6.6. El lenguaje no verbal: la proxémica

7. El cliente

- 7.1. Tipos de clientes
- 7.2. ¿Qué desean los clientes?
- 7.3. Los clientes conflictivos
- 7.4. Actitudes y errores ante los clientes conflictivos

8. Las objeciones

- 8.1. Introducción
- 8.2. Tipos de objeciones y su origen
- 8.3. La actitud frente a las objeciones
- 8.4. El tratamiento de las objeciones
- 8.5. Sopa de letras
- 8.6. Cuestionario



RG-08-04

Página 4 de 4

Ficha técnica de curso

Revisión nº:0

Formación Continua

Fecha: 13/02/08

9. La consecución de la excelencia

- 9.1. Introducción
- 9.2. La opinión del cliente
- 9.3. La satisfacción del cliente como objetivo del personal
- 9.4. El fomento de la empatía
- 9.5. Los protocolos
- 9.6. Gestionar las experiencias
- 9.7. Las recuperaciones

INFORMACIÓN Y CONTACTO:

AKDcr Formación y Consultoría, S.L.

Responsable: Cruces Sánchez

Dirección y Teléfonos: C/ Alarcón, Nº 6 – Daimiel – Tlf. 926 26 00 01 – Móvil: 605 64 81 43

Fax: 926 85 50 88

e-mail de contacto: formacioncontinua@akd-cr.com / akd@akd-cr.com

Página web: www.akd-cr.com

COFINANCIA



UNIÓN EUROPEA
Fondo Social Europeo

IMPARTE

