



**INESEM**  
Instituto Europeo de  
Estudios Empresariales

## ***Experto en Calidad en el Servicio y Atención al Cliente***

+ Información Gratis

Titulación Oficial avalada por la Administración Pública

# ***Experto en Calidad en el Servicio y Atención al Cliente***

**Duración:** 180 horas

**Precio:** 0 € \*

**Modalidad:** A distancia

\* 100 % bonificable para trabajadores.

## **Descripción**

La atención al cliente/a es uno de los principales pilares en la competitividad de las empresas del nuevo siglo. Dependiendo del tipo de comunicación, ámbito, importancia, urgencia... se emplearán uno u otros medios. Por ello, hay que aumentar la calidad comercial de la empresa, que ésta desarrolle las habilidades, aprenda a manejar las herramientas a su disposición, que mejore constantemente el trato con el cliente, con el fin último de la satisfacción del cliente.



## *A quién va dirigido*

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

## *Objetivos*

- Saber proporcionar un servicio de calidad.
- Instruir sobre como debe ser la atención al cliente.
- Informar sobre técnicas para mejorar la comunicación con el cliente.
- Conocer el perfil tanto del cliente como del vendedor.

## *Para que te prepara*

Forma a profesionales del comercio, marketing, asistencia individual y cualquier persona que tenga un trabajo de cara al público que tenga interés en conocer los fundamentos en la calidad del servicio, como debe ser una atención al cliente adecuada y los métodos que existen para conseguirla y familiarizarse con los perfiles de las personas que nos encontraremos en el Servicio de Calidad y Atención al Cliente.

## *Salidas laborales*

Sector comercial y relacionado con la atención al público.



## Metodología

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail donde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios.

Los materiales son de tipo monográfico, de sencilla lectura y de carácter eminentemente práctico. La metodología a seguir se basa en leer el manual teórico, a la vez que se responden las distintas cuestiones y ejercicios que se incluyen dentro del cuaderno de evaluación.

Para su evaluación, el alumno/a deberá hacernos llegar en el sobre de franqueo en destino, dicho cuaderno de evaluación. La titulación será remitida al alumno/a por correo, una vez se haya comprobado el nivel de satisfacción previsto (60% del total de las respuestas).

## Materiales didácticos

- Manual teórico 'Calidad en el Servicio de Atención del Cliente'
- Cuaderno de ejercicios



## Profesorado y servicio de tutorías

Nuestro centro tiene su sede en el "Centro de Empresas Granada", un moderno complejo empresarial situado en uno de los centros de negocios con mayor proyección de Andalucía Oriental. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional.

Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta con rapidez.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.



## ***Plazo de finalización***

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

Si una vez cumplido el plazo no se han cumplido los objetivos mínimos exigidos (entrega de ejercicios y evaluaciones correspondientes), el alumno podrá solicitar una prórroga con causa justificada.

## ***Campus virtual online***

Especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de INESEM ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

## ***Club de alumnos***

Servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

## ***Revista digital***

El alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

## Programa formativo

### TEMA 1. POR QUÉ LA CALIDAD

Conceptos Generales.  
Definiciones de "Calidad".  
Evolución de la Calidad.  
Cuánta Calidad Ofrecer.  
Costes de calidad.  
Que es un sistema de gestión de la calidad. Historia.  
Ocho principios de gestión de la calidad.  
Beneficios de un sistema de gestión de calidad.  
Círculos de control de calidad.

### TEMA 2. DECISIONES QUE INFLUYEN AL CLIENTE.

Las decisiones sobre los productos.  
Las decisiones sobre distribución.  
Las decisiones sobre precios.

### TEMA3. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

Servicio al cliente.  
La calidad del servicio al cliente.  
Asistencia al cliente.  
Indicaciones de la asistencia al cliente.

### TEMA 4. CALIDAD PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE.

Introducción.  
Herramientas de medida de la calidad percibida.  
Calidad percibida por el consumidor.  
Calidad de servicio.  
¿Por qué medir la calidad percibida?  
¿Por qué resulta difícil medir la calidad percibida?  
Herramientas para medir la satisfacción del cliente.

### TEMA 5. EL CLIENTE

El cliente.  
Comportamiento del cliente.  
Necesidades del cliente.  
Tipos de clientes.  
Análisis de comportamiento del cliente.  
Factores de influencia en la conducta del cliente.  
Modelos de comportamiento del cliente.

### TEMA 6. EL VENDEDOR

El vendedor  
Tipos de vendedores  
Características del buen vendedor.  
Cómo tener éxito en las ventas.  
Actividades del vendedor.  
Nociones de psicología aplicada a la venta.

### TEMA 7. COMUNICACIÓN VERBAL

Introducción.  
Defectos frecuentes de la comunicación.  
Leyes de la Comunicación.  
Principios de la Comunicación.  
El proceso de Comunicación.  
Mensajes que faciliten el diálogo.

Obstructores de la Comunicación.

La retroalimentación.

Ruidos y barreras en la Comunicación.

La expresión oral en la venta

Veinte sugerencias para la Comunicación oral

Conclusión: consejos prácticas para mejorar la Comunicación.

#### **TEMA 8. ACTITUD Y COMUNICACIÓN NO VERBAL.**

Introducción.

¿Qué es la Comunicación no verbal?

Componentes de la Comunicación no verbal.

El contacto visual.

La proxémica.

La postura y la posición.

Bloqueos y barreras corporales.

Los gestos.

El apretón de manos.

#### **TEMA 9. TRATAMIENTO DE QUEJAS, DUDAS, RECLAMACIONES Y OBJECIONES.**

Introducción.

¿Por qué surgen las reclamaciones?

Directrices en el tratamiento de quejas y objeciones.

¿Qué hacer ante el cliente?

¿Qué no hacer ante el cliente?

Actitud ante las quejas y reclamaciones.

Tratamiento de dudas y objeciones.

Atención telefónica en el tratamiento de quejas.

#### **TEMA 10. SEGURIDAD E HIGIENE**

Seguridad; los riesgos.

Higiene y calidad del ambiente.

Comfort y ambientes de trabajo.

Métodos de conservación y manipulación de alimentos.

#### **TEMA 11. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SIGLO XXI**