



**EUROINNOVA.ES**  
Líder en Formación a distancia

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

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

**Duración:** 180 horas

**Precio:** 150 € \*

**Modalidad:** A distancia

\* Materiales didácticos, titulación oficial y gastos de envío incluidos.

## *Descripción*

La atención al cliente/a es uno de los principales pilares en la competitividad de las empresas del nuevo siglo. Dependiendo del ámbito, tipo de comunicación, importancia, urgencia..., etc. se emplearán unos u otros medios para aumentar la calidad comercial de la empresa, facilitando además que los integrantes de la misma desarrollen sus habilidades, aprendan a manejar las herramientas que tienen a su disposición y que mejoren constantemente el trato con el cliente, con el fin último de alcanzar la satisfacción total del cliente.



## A quién va dirigido

Profesionales dedicados a tareas relacionadas con la atención al público y asistencia individualizada, interesados en estudiar las estrategias de acercamiento al cliente. Además, de cualquier persona que tenga interés por conocer las cualidades para proporcionar un servicio de calidad.

## 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

Profesional relacionado con el Comercio, Marketing, Asistencia Individualizada, Venta, etc. que estén interesados en la Calidad del Servicio y Atención al Cliente.

## Titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Euroinnova Formación vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).



## Forma de financiación

- Contrarrembolso.
- Transferencia.
- Tarjeta de crédito.

+ Información Gratis

[www.euroinnova.es](http://www.euroinnova.es)

Información y matrículas: 958 050 200

Fax: 958 050 244



## 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 en un plazo máximo de 48 horas.

- **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 del tipo de curso elegido:

- **Master a distancia y online:** El plazo de finalización será de 12 meses a contar desde la fecha de recepción de las materiales del curso.

- **Curso a distancia y online:** El plazo de finalización será de 6 meses a contar desde la fecha de recepción de los materiales del curso.

En ambos casos, 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 de 3 meses.

## Bolsa de empleo

El alumno tendrá la posibilidad de incluir su currículum en nuestra bolsa de empleo y prácticas, participando así en los distintos procesos de selección y empleo gestionados por más de 2000 empresas y organismos públicos colaboradores, en todo el territorio nacional.

## 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

# MODULO 1. CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

## UNIDAD DIDÁCTICA 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.

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. DECISIONES QUE INFLUYEN AL CLIENTE.

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

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

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

## UNIDAD DIDÁCTICA 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.

## UNIDAD DIDÁCTICA 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.

## UNIDAD DIDÁCTICA 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.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 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 prácticos para mejorar la Comunicación.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 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.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 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.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 10. SEGURIDAD E HIGIENE**

Seguridad; los riesgos.

Higiene y calidad del ambiente.

Comfort y ambientes de trabajo.

Métodos de conservación y manipulación de alimentos.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 11. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SIGLO XXI**