

# Atención al cliente y calidad del servicio

30 horas de duración • **1 crédito ECTS**



Metodología  
**100% online**



Hasta **100%**  
**bonificable**



**Doble**  
**titulación**



**Sin requisitos**  
de acceso

# CARACTERÍSTICAS

X X X X X X X



## Objetivos principales del curso

Con este curso online de atención al cliente y calidad del servicio aprenderás las habilidades, recursos y técnicas para mejorar la relación y el trato con el cliente y satisfacer sus expectativas, mejorando la calidad en el servicio prestado.



### 30 horas • 1 crédito ECTS

Válido en concursos-oposición, traslados, bolsas de contratación, oposiciones y plazas interinas.



### Doble titulación:

- Diploma de Aprovechamiento de Femxa.
- Título certificado por la Universidad Nebrija\*



### Formación de calidad:

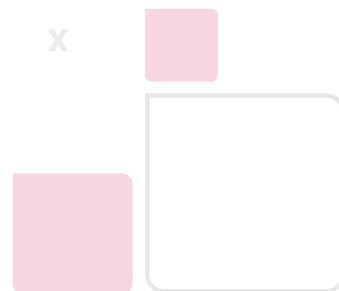
Metodología 100% online y tutor especializado.



X X X X X X X

### Formación online (bonificable hasta el 100%)

X X X X X X



\* Enseñanzas que no conducen a la obtención de un título con valor oficial.

# Índice de contenidos

.....  
¿Qué **aprenderás**  
con nosotros?



## **1 IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE.**

- Todos somos clientes.
- Principios de la atención al cliente.
- Concepto de calidad útil y coste de la no calidad.
- Tipos de necesidades y cómo atenderlas.
- Los trabajadores y la atención al cliente.
- Trato personalizado.

## **2 CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.**

- Planificación de la atención al cliente.
- Organización de la atención al cliente.
- Gestión de la calidad en la atención al cliente.
- Cliente interno y externo.
- Indicadores de satisfacción al cliente.
- Potencial para el trato con clientes.
- El profesional de la atención al cliente.
- Cualificación, formación y motivación.

## **3 LA COMUNICACIÓN. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.**

- Conocer los productos, conocer los clientes.
- Fases en la atención al cliente – la comunicación.
- La acogida.
- La escucha y empatía.
- Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita.



4

### **ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

- Entender cómo manejar las quejas.
- Situaciones en la atención al cliente: clientes difíciles, quejas y reclamaciones.
- Enfoques para resolver la situación.
- Proceso de resolución de la situación conflictiva.
- Conducta asertiva y sus técnicas.



# METODOLOGÍA



## 100% ONLINE. FLEXIBILIDAD

Nuestra **metodología online** está pensada para que tú, como alumno, adquieras un nivel de conocimiento adecuado a tu ocupación profesional. Te ofrecemos un nivel alto de interactividad que sirve de refuerzo al aprendizaje y a la asimilación de la información.

Una vez confirmado el pago, formalizaremos tu matrícula en el curso y, el día del inicio (miércoles o viernes), recibirás un correo electrónico con tus claves de acceso al **Campus Virtual**.

Además, el ritmo y el itinerario didáctico del curso están diseñados para ser conciliados con tus responsabilidades personales y laborales. ¡Tú organizas tu tiempo!

## ¿Qué te vas a encontrar?

Una vez dentro del Campus, podrás descargar y estudiar el material didáctico, ver videotutoriales explicativos, participar en foros de debate, plantear tus dudas a tu tutor personal, leer documentación complementaria, realizar las actividades o interactuar con otros alumnos.



**Fácil de utilizar:** no se necesitan conocimientos específicos de informática para realizar el curso. Nuestra plataforma online te guiará paso a paso en todo el proceso de formación.



**Tutor personal:** resuelve todas tus dudas en directo en horario de tutorías o consulta con tu tutor personal a través de email.



**Desde cualquier dispositivo:** sin desplazamientos. Estés donde estés, con tus claves de acceso podrás hacer el curso desde cualquier ordenador.



**Vídeos y herramientas multimedia:** foros, chats, casos prácticos y múltiples vídeos que harán que tu aprendizaje sea mucho más ameno.



**Disponible las 24 horas:** se puede acceder al curso en cualquier momento del día.



**Contenido descargable:** el contenido del curso y todo el material complementario está disponible para su descarga.



**Soporte técnico:** Contarás con el apoyo de un equipo de soporte informático para cualquier necesidad que te pueda surgir.



**Tutorías telefónicas:** podrás contactar con tu tutor telefónicamente.

**¿Tienes dudas?  
¡Contacta con nosotros!**

Tel. 910 881 314  
[femxacorporate@femxa.com](mailto:femxacorporate@femxa.com)