Educate
formación e-learning

C/ Dátiles, nº 16
29130 Alhaurín de la Torre (Málaga)

Tlf: 952 417 000 / Fax: 952 414 745

Calidad en el Servicio y atención al cliente

Duración: 65 horas.

Modalidad: online

Objetivo del curso online

- Está orientado a que el personal que desempeña labores de atención al cliente o que vela por la calidad en el servicio adquiera unos conocimientos más profundos en la materia que el permitan fidelizar al cliente a su marca. Este curso online pretende mostrar cuáles son las motivaciones y los factores que afectan a la compra de un cliente. Le permitirá saber cómo debe relacionarse con sus clientes y a establecer estrategias de venta realmente efectivas. Además, le ayudará a saber cuál debe sur su comportamiento ante el descontento de un cliente y para ello creará normas de calidad dentro de su negocio.

¿A quién se dirige?

- El curso online de Calidad en el Servicio y Atención al cliente está orientado a aquellas personas que se dedican a la atención personalizada de cliente y que pretender ofrecer un servicio de calidad. También, este curso online va destinado a aquellas personas que sin conocimientos previos en la materia quieren saber cual es el procedimiento para tratar correctamente a un cliente y qué pasos debe dar en caso de una crisis de empresa.

¿Para qué le sirve este título?

- Este Certificado le permitirá conocer cuáles son las motivaciones que hacen que un cliente se decida a comprar. Le ayudará a conocer el comportamiento de tus clientes y cómo debes actuar para crear una estrategia de venta.

Valores añadidos del Curso online

- Se trata de una formación ideal para las personas que sin conocimientos previos quieran hacer de sus clientes embajadores de su marca ofreciéndole un servicio de calidad.
  Fundamentalmente, al tratarse de contenidos que son permanentemente actualizados, le permitirá a los profesionales que ya trabajan en el sector, actualizar y profundizar en aspectos específicos de sus funciones laborales diarias.
- El alumno dispone de 5 temas que le servirán para tomar tablas y tendrá a su disposición de ejercicios de repaso para afianzar los contenidos.

C/ Dátiles, nº 16
29130 Alhaurín de la Torre (Málaga)
Tlf: 952 417 000 / Fax: 952 414 745

- Podrá descargarse los manuales en PDF para poder imprimirlos cuando lo desee.
- Las lecciones son multimedia y gracias a ello el alumno asumirá los conocimientos de forma más amena.

Contenidos

- **1. Las motivaciones del cliente y sus factores**
  - Estudiar hábitos
  - Tipos de compradores
  - Necesidad, ahorro, seguridad, exclusividad y Convivencia
  - Las motivaciones humanas
  - Comportamiento del consumidor
  - Estimulo externo y decisiones del comprador
  - Factores externos
  - Necesidad general
  - Necesidades, motivo y beneficio
  - Procesos de Motivación
  - Entender al cliente
  - Beneficio del cliente
  - Ventaja y validación
  - Beneficios
  - Clasificación según motivación
  - Información relevante del cliente
  - ¿Cómo se hace una argumentación?
  - Necesidades de consumo
  - Conclusiones
  - Motivaciones de Consumo
  - Cambios en el consumo

C/ Dátiles, nº 16
29130 Alhaurín de la Torre (Málaga)
Tlf: 952 417 000 / Fax: 952 414 745

- Cambios de motivaciones
- Manual pdf
- Test de evaluación

- **2. Relaciones con el Cliente y su tipología**
  - Relaciones con cliente
  - Herramienta CRM
  - Actitudes con los clientes
  - Mala actitud por servicio deficiente
  - Causas de conductas inadecuadas
  - Razones para mala evaluación
  - Motivos de incumplimiento
  - Clases de clientes
  - Clasificación general
  - Tipología específica
  - El cliente actual
  - El cliente potencial
  - Cuidar a clientes ya existentes
  - Establecer Estrategias
  - Conclusiones
  - Buen servicio al cliente
  - Manual pdf
  - Test de evaluación
- **3. Técnicas de venta y atención individualizada**
  - Introducción
  - Técnica de venta
  - Forma de aplicar técnica de venta
  - Calidad en el servicio
  - Parámetros de medición de calidad

C/ Dátiles, nº 16
29130 Alhaurín de la Torre (Málaga)
Tlf: 952 417 000 / Fax: 952 414 745

- Personal de Servicios
- La comunicación y el feedback
- La figura del cliente
- Ideas clave
- Normas Genéricas
- Normas Concretas
- Cómo conseguir la Venta
- Definición de Venta
- La venta según fabricante y tipo de cliente
- Conclusiones
- Manual pdf
- Test de evaluación

- **4. Comportamiento y quejas**
  - El éxito
  - Comportamiento con los clientes
  - Modos de atender al cliente
  - Actuación según la tipología de los clientes
  - Cómo crear una queja
  - Hoja de reclamaciones
  - Principales quejas
  - Manual pdf
  - Test de evaluación
- **5. Calidad y Servicio**
  - Concepto de calidad
  - Control de calidad
  - Círculos de Calidad
  - Mejoras contínuas
  - La calidad total

C/ Dátiles, nº 16
29130 Alhaurín de la Torre (Málaga)
Tlf: 952 417 000 / Fax: 952 414 745

- Importancia de una buena estrategia
- Sistema de Gestión Empresarial
- Principios Fundamentales
- Procesos
- Normas de calidad
- Normas concretas
- Satisfacción del cliente
- Capacidades
- Los Elementos
- Cómo medir la Satisfacción
- Calidad como elemento diferenciador
- Conclusiones
- Metodologías
- Manual pdf
- Test de evaluación