



## **CÓMO OFRECER UN SERVICIO PROFESIONAL DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

---



**PREINSCRIPCIÓN** Pincha **AQUÍ** y descarga la ficha de Preinscripción.

**MÁS INFORMACIÓN:** [formacion@eq7.com](mailto:formacion@eq7.com)

**MODALIDAD** On-line

**DURACIÓN: 25 HORAS**

*Este curso puede financiarse a través del sistema de bonificaciones de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. O puede abonarse de forma privada.*

*Más información en <http://www.fundae.es/Pages/default.aspx>*

*Recuerda que si tu empresa se acoge a la bonificación debe comunicarlo a la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo, como mínimo, 7 días naturales antes del inicio del curso. También podemos gestionarte esta bonificación nosotros. Bonificable hasta el 100%. Costes de gestión: según ley 30/2015 de 09 de septiembre.*

### **CONTENIDOS DEL CURSO**

#### **OBJETIVOS:**

- Profundizar en el tratamiento del cliente empleando los métodos más adecuados basados en la dirección de necesidades y en la aplicación de técnicas de protocolo e involucrar al cliente.

#### **MÓDULO 1: EL CLIENTE**

Tema 1. Contenidos y objetivos

Tema 2. Introducción

Tema 3. La calidad de servicio y la empresa.

Tema 4. Concepto actual de calidad y competitividad en la empresa.

Tema 5. Modos de servicio al cliente.

Tema 6. Componentes del servicio al cliente que contribuyen al factor de sentirse bien.

Tema 7. Proceso de satisfacción del cliente.



- Tema 8. La necesidad de crear pautas de liderazgo de servicios.
- Tema 9. Las claves del éxito empresarial.
- Tema 10. Características operativas de los servicios con éxito empresarial.
- Tema 11. Resumen del módulo
- Tema 12. Contenidos prácticos
- Tema 13. ¿Qué hemos aprendido?

## **MÓDULO 2: FIDELIZACIÓN**

- Tema 1. Contenidos y objetivos
- Tema 2. Introducción
- Tema 3. Seguimiento de la venta y desarrollo comercial.
- Tema 4. La garantía.
- Tema 5. La recuperación de créditos.
- Tema 6. El servicio postventa.
- Tema 7. Procedimientos de fidelización de clientes.
- Tema 8. Contratos de mantenimiento.
- Tema 9. Resumen del módulo
- Tema 10. Contenidos prácticos
- Tema 11. ¿Qué hemos aprendido?

## **MÓDULO 3: EL PROCESO DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

- Tema 1. Contenidos y objetivos
- Tema 2. Introducción.
- Tema 3. La comunicación en nuestro trabajo. Definición y nociones básicas.
- Tema 4. Mantener el enfoque del cliente. Escucha externa.
- Tema 5. Análisis de quejas y reclamaciones. Una queja es un regalo.
- Tema 6. Escuchar a los de dentro de la empresa. Escucha interna.
- Tema 7. Mensajes informativos: condiciones idóneas.
- Tema 8. Barreras de comunicación y diferencias perceptivas.
- Tema 9. Técnicas de mejora en la comunicación.
- Tema 10. Resumen del módulo
- Tema 11. Contenidos prácticos
- Tema 12. ¿Qué hemos aprendido?

## **MÓDULO 4: SITUACIONES CONFLICTIVAS**

- Tema 1. Contenidos y objetivos.
- Tema 2. Introducción.
- Tema 3. Tratamiento de quejas, reclamaciones y /o situaciones conflictivas con los clientes.
- Tema 4. Técnicas para rebatir las objeciones con los clientes.
- Tema 5. Entender el ADN de nuestra personalidad y el ADN de nuestros clientes.
- Tema 6. Distintas tipologías de clientes desde un punto de vista emocional.
- Tema 7. ¿Cómo reconocerlos? ¿cómo tratarlos?
- Tema 8. Dominar los conflictos.
- Tema 9. La cuenta bancaria emocional.
- Tema 10. Resumen del módulo.
- Tema 11. Contenidos prácticos.
- Tema 12. ¿Qué hemos aprendido?

## **METODOLOGÍA:**

El CURSO se imparte y desarrolla con la metodología on-line propia de eQ7, que garantiza la máxima calidad y aprendizaje en dicha modalidad. Aprendizaje cómodo, útil y ameno. Enfoque flexible e innovador que rompe con las barreras geográficas y la incompatibilidad de horarios.

Metodología práctica y eficaz. Se trabajan y analizan numerosos casos y aplicaciones reales que aportarán una visión amplia de la materia que se estudia. El claustro de profesores aportará su experiencia de manera continuada y compartirá con el alumno facilitando la cooperación para un aprendizaje colaborativo, consolidado y motivador. Metodología adaptada a los requisitos que marca la normativa de FUNDAE.

## ***TRÁMITE PARA LA FORMALIZACIÓN DE SU INSCRIPCIÓN***

---

**Condiciones de Matrícula:** La preinscripción o reserva de plaza se efectuará tras rellenar la solicitud de preinscripción. Cuando se alcance el número mínimo de preinscripciones (10 asistentes) contactaremos con ustedes para que realicen el abono del curso y el envío del justificante bancario del pago por correo electrónico a [formacion@eq7.com](mailto:formacion@eq7.com). Si después de realizar el pago se solicita la baja del curso, se detraerá el 15% del total del curso en concepto de gastos de gestión al realizar la devolución de la matrícula.

**ABONO MATRÍCULA:** Se realizará a través de ingreso o transferencia bancaria a la cuenta que le sea indicada una vez alcanzado el número mínimo de asistentes al curso. Si necesitase la factura por adelantado, por favor al realizar la pre – inscripción indíquenoslo. **En caso de que la formación vaya a ser bonificada por FUNDAE, debe indicarlo para cumplir con los trámites requeridos.**

**Confirmación de inscripciones:** Si no recibe confirmación de preinscripción por favor contacte con nosotros en los siguientes teléfonos: 91 541 13 81/ 650 401 972, o en el correo electrónico: [formacion@eq7.com](mailto:formacion@eq7.com)

**Observaciones:** Para la realización de un curso será necesario contar con una asistencia mínima de 10 personas. Las plazas están limitadas con un mínimo de 10 personas y un máximo de 25 personas por curso.