



# Guía Didáctica

Atención al cliente

## Objetivos

---

### □ **Objetivo General**

- Capacitar a los trabajadores para formar parte de equipos altamente competitivos en el mercado, y, rentables para su Organización, mediante el desarrollo de las competencias adecuadas para ofrecer una atención al cliente de calidad.

### □ **Objetivos Específicos**

- Conocer el significado de Atención al Usuario.
- Identificar la Atención al usuario como el factor clave de las empresas para su permanencia en el mercado.
- Concienciar del papel que juega en este sentido todo el personal de una organización.
- Diferenciar un servicio de calidad y unos excelentes resultados de una mediocre Atención al cliente.
- Concienciar del verdadero papel que tienen los clientes en las organizaciones.
- Aprender a escuchar activamente, la forma de mostrar interés, y cómo tratar a los clientes en la relación con ellos.
- Diferenciar los distintos tipos de clientes que podemos encontrarnos y la forma en la que debemos proceder con ellos.
- Eliminar comportamientos y gestos que son negativos de cara a los clientes.
- Aprender a usar el estilo asertivo en la comunicación con los clientes.
- Aprender las técnicas que debe emplear un profesional de Atención al cliente.
- Saber gestionar adecuadamente las quejas y reclamaciones que nos presenten.

## Contenidos

---

<b>50 horas</b>	<b>Atención al Cliente</b>
18 horas	<p>Unidad 1: Atención al usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Por qué un curso de atención al cliente?</li> <li>• ¿Qué es la atención al cliente?</li> <li>• Principios básicos de la atención al cliente</li> <li>• La calidad en la atención al cliente</li> </ul>
16 horas	<p>Unidad 2: Los usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Quiénes son los clientes?</li> <li>• Tipología de clientes</li> <li>• Diferencia entre conceptos</li> <li>• El trato con el cliente</li> </ul>
16 horas	<p>Unidad 3: Técnicas a emplear para una buena atención al usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación verbal y no verbal</li> <li>• La atención telefónica</li> <li>• Quejas y reclamaciones</li> <li>• Comportamiento ante las objeciones</li> <li>• Herramientas de evaluación</li> <li>• El plan de acción individual</li> </ul>
<b>50 horas</b>	<b>3 unidades</b>