

ATENCIÓN AL CLIENTE (MV003)			
MODALIDAD	Teleformación	Hs. DURACIÓN	20
UNIDADES	TEMAS		
Qué significa Servicio al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> Las motivaciones empresariales La empresa orientada hacia el cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Coste de un mal servicio al cliente Significados de Servicio al Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Cuestionario: Qué se entiende por servicio al cliente
Tipos de clientes	<ul style="list-style-type: none"> El cliente en la cadena de abastecimiento El cliente interno 	<ul style="list-style-type: none"> Organizaciones sin clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Cuestionario: Tipos de clientes
Tipos de servicios	<ul style="list-style-type: none"> Definición de servicio El servicio al cliente Las actividades del servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> El servicio al cliente y la calidad El cliente y el consumidor Empresas que dan servicio al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Ideas para reflexionar - Servicio al Cliente Cuestionario: Tipos de servicios
Fases del servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> Fases Investigación de mercado La situación de pre-pedido La compra y el pedido 	<ul style="list-style-type: none"> El período de tiempo entre el pedido y la entrega Embalaje y presentación Exactitud, compleción y adecuación de las entregas Realización de cobros 	<ul style="list-style-type: none"> Servicio o apoyo posventa Tratamiento de las reclamaciones Ideas para reflexionar - Fases del servicio al cliente Cuestionario: Fases del servicio al cliente
Fallos en la atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> Atención directa Actitudes sociales El argumento sexista Otros factores 	<ul style="list-style-type: none"> Fallos de la Dirección Falta de formación Ausencia de una estructura de personal Problemas en las relaciones empresariales 	<ul style="list-style-type: none"> Estructura empresarial - monopolios Ideas para reflexionar - Fallos en la atención al cliente Cuestionario: Fallos en la atención al cliente
Cara a cara. Servir con una sonrisa	<ul style="list-style-type: none"> Introducción. Problemas de la atención directa El respeto como norma Actuaciones positivas y negativas en el trato cara a cara 	<ul style="list-style-type: none"> Cuándo y cómo empezar Cómo actuar Ofrecer información y ayuda 	<ul style="list-style-type: none"> Ideas para reflexionar - La atención directa Cuestionario: Cara a cara. Servir con una sonrisa
Cara a cara. El cliente difícil	<ul style="list-style-type: none"> Introducción. Diversidad de clientes Tenemos los clientes que nos merecemos El cliente aparentemente difícil 	<ul style="list-style-type: none"> El rechazo visceral El cliente verdaderamente difícil Problemas de carácter permanente 	<ul style="list-style-type: none"> La relación imposible Ideas para reflexionar - El cliente difícil Cuestionario: Cara a cara. El cliente difícil
La carta	<ul style="list-style-type: none"> Los efectos de la tecnología Algunas pautas Cómo contestar Cuidar las formas 	<ul style="list-style-type: none"> Cuidar el lenguaje Rigurosidad Finalizar la carta. Firma y envío 	<ul style="list-style-type: none"> Ideas para reflexionar - La carta Cuestionario: La carta Cuestionario: Cuestionario final Atención al cliente