

# FORMACION 2007

Curso de de **“Calidad aplicada al comercio, atención al cliente” (25h.):**

**Fecha inicio:** Septiembre

## **CALIDAD APLICADA AL COMERCIO. ATENCIÓN AL CLIENTE, TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

- La atención al cliente como calidad del servicio
  - La satisfacción del cliente.
  - La pérdida de clientes: consecuencias.
  - El cliente insatisfecho. Su comportamiento
  
- Las comunicaciones interpersonales:
  - El proceso de comunicación
  - Comunicación verbal y no verbal
  - Las técnicas de escucha activa
  - Ruidos e interferencias en la comunicación
  - Factores que facilitan la comunicación interpersonal
  
- Herramientas para la mejora de la atención al cliente: La asertividad
  - Entrenamiento asertivo.
  - Técnicas para alcanzar nuestros objetivos.
  - Técnicas para responder a la crítica.
  - Técnicas para responder a situaciones comprometidas.
  - Creencias y derechos asertivos
  
- El tratamiento de quejas y reclamaciones
  - Las reclamaciones y las quejas: concepto.
  - Comportamiento ante las quejas del cliente.
  - Implantación en la empresa de un sistema de tratamiento eficaz de reclamaciones.
  - Desarrollo personal para el tratamiento eficaz de quejas y reclamaciones.