

# CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

## 26 Y 27 DE MARZO DE 2025

### A QUIÉN VA DIRIGIDO

A trabajadores en activo interesados en aprender y/o mejorar la atención a sus clientes de forma efectiva, para el alcance de sus metas productivas.

### OBJETIVOS

- Comprender el concepto integral de atención al cliente
- Reconocer el tipo de necesidades de los clientes y cómo satisfacerlas
- Habilidades necesarias para una atención al cliente de calidad
- Reconocer los indicadores de satisfacción de los clientes
- Atender adecuadamente las quejas y reclamaciones
- Aprender a trabajar la atención al cliente en el entorno digital

### CONTENIDOS

#### **Primeros pasos para una buena atención al cliente.**

- La importancia de una buena atención.
- Principios de la buena atención.
- Tipos de atención.
- Calidad en la atención.
- Las cinco reglas de oro en la atención.

#### **Comunicación efectiva.**

- Fundamentos de la comunicación.
- Habilidades a desarrollar y potenciar.
- Comunicación verbal y no verbal.
- La escucha activa.

#### **Gestión del Cliente.**

- Tipos de clientes.
- Técnicas y métodos de gestión.

# CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

## 26 Y 27 DE MARZO DE 2025

- Cómo gestionar las expectativas del cliente.
- La lealtad del cliente.
- Técnicas de autocontrol.

### **Gestión de quejas.**

- Presencial.
- Telefónica.
- Digital.

### **Errores a evitar en la gestión del cliente.**

- Expectativas.
- No colocar las necesidades del cliente en el centro.
- Problemas al distinguir entre necesidades operativas y relacionales.
- Percepción errónea del servicio entregado.

## DURACIÓN

8 horas (dos sesiones de 4 horas cada una)

## FECHA

26 y 27 de marzo de 2025.

## HORARIO

De 16:00 a 20:00 horas.

## LUGAR

Cámara Oficial de Comercio de Gran Canaria. C/ León y Castillo, 24

## PROFESOR/A

**Diana Marín.** Experta en Marketing, RRSS. Comunicación, marca personal y atención al cliente.

[www.dianamarinsocialmedia.com](http://www.dianamarinsocialmedia.com)

# CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

## 26 Y 27 DE MARZO DE 2025

### PRECIO

150,00 euros.

### BONIFICACIÓN DEL CURSO

Este curso se puede **bonificar** de acuerdo con el actual Sistema de Formación Continua, a través de los boletines mensuales de cotización de la Seguridad Social. El plazo para acogerse a la misma expira una semana antes del comienzo del curso. La gestión del crédito tiene un coste de 50,00 € por inscripción, que también puede ser bonificable.

**Le recordamos que, para poder acogerse a esta modalidad, ha de ser trabajador/a asalariado/a y estar dado/a de alta en el Régimen General de la Seguridad Social.**

### ACREDITACIÓN DE ASISTENCIA

Se entregará acreditación Cámara de Comercio de Gran Canaria, superado el **80% de asistencia** a la acción formativa.