

ATENCIÓN AL CLIENTE (MV003)			
MODALIDAD	Teleformación	Hs. DURACIÓN	20
UNIDADES	TEMAS		
Qué significa Servicio al Cliente	- Las motivaciones empresariales - La empresa orientada hacia el cliente	- Coste de un mal servicio al cliente - Significados de Servicio al Cliente	Cuestionario: Qué se entiende por servicio al cliente
Tipos de clientes	- El cliente en la cadena de abastecimiento - El cliente interno	Organizaciones sin clientes	Cuestionario: Tipos de clientes
Tipos de servicios	- Definición de servicio - El servicio al cliente - Las actividades del servicio al cliente	- El servicio al cliente y la calidad - El cliente y el consumidor - Empresas que dan servicio al cliente	- Ideas para reflexionar - Servicio al Cliente - Cuestionario: Tipos de servicios
Fases del servicio al cliente	- Fases - Investigación de mercado - La situación de pre-pedido - La compra y el pedido	- El período de tiempo entre el pedido y la entrega - Embalaje y presentación - Exactitud, compleción y adecuación de las entregas - Realización de cobros	- 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	- Atención directa - Actitudes sociales - El argumento sexista - Otros factores	- Fallos de la Dirección - Falta de formación - Ausencia de una estructura de personal - Problemas en las relaciones empresariales	- 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	- Introducción. Problemas de la atención directa - El respeto como norma - Actuaciones positivas y negativas en el trato cara a cara	- Cuándo y cómo empezar - Cómo actuar - Ofrecer información y ayuda	- Ideas para reflexionar - La atención directa - Cuestionario: Cara a cara. Servir con una sonrisa
Cara a cara. El cliente difícil	- Introducción. Diversidad de clientes - Tenemos los clientes que nos merecemos - El cliente aparentemente difícil	- El rechazo visceral - El cliente verdaderamente difícil - Problemas de carácter permanente	- La relación imposible - Ideas para reflexionar - El cliente difícil - Cuestionario: Cara a cara. El cliente difícil
La carta	- Los efectos de la tecnología - Algunas pautas - Cómo contestar - Cuidar las formas	- Cuidar el lenguaje - Rigurosidad - Finalizar la carta. Firma y envío	- Ideas para reflexionar - La carta - Cuestionario: La carta - Cuestionario: Cuestionario final Atención al cliente