

## Atención al cliente y calidad del servicio

📅 Mayo - junio 2025

Inscríbete



### Fechas:

Del 22 de mayo al 19 de junio, los  
jueves



### Horario:

de 9:00 a 14:00 h.

Presencial



Videoconferencia



Inscríbete

## Profesor



### Jesús Irigoyen Pérez

- Consultor y formador in-company.
- Formador en habilidades profesionales y comerciales, en instituciones públicas y privadas de España.
- Ponente de Escuelas de Negocios de ámbito nacional.
- Profesor del Área Universitaria de ESIC BUSINESS&MARKETINGSCHOOL.

100% subvencionado

Dirigido a personas:

- Trabajadoras por cuenta ajena.
- Autónomas.
- Desempleadas.

## PROGRAMA

### 1. Importancia de la atención al cliente

1. Todos somos clientes.
2. Principios de la atención al cliente.
3. Concepto de calidad útil y coste de la no calidad.
4. Tipos de necesidades y cómo atenderlas.
5. Los trabajadores y la atención al cliente.
6. Trato personalizado.

### 2. Calidad en la atención al cliente

1. Planificación de la atención al cliente.
2. Organización de la atención al cliente.

3. Gestión de la calidad en la atención al cliente.
4. Cliente interno y externo.
5. Indicadores de satisfacción al cliente.
6. Potencial para el trato con clientes.
7. El profesional de la atención al cliente.
8. Cualificación, formación y motivación.

### 3. La comunicación. Fases en la atención al cliente

1. Conocer los productos, conocer los clientes.
2. Fases en la atención al cliente – la comunicación.
3. La acogida.
4. La escucha y empatía.
5. Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita.

### 4. Atención de quejas y reclamaciones

1. Entender cómo manejar las quejas.
2. Situaciones en la atención al cliente: clientes difíciles, quejas y reclamaciones.
3. Enfoques para resolver la situación.
4. Proceso de resolución de la situación conflictiva.
5. Conducta asertiva y sus técnicas.

## INFORMACIÓN GENERAL

### Objetivo

Proporcionar habilidades, recursos y técnicas para mejorar la relación y el trato con el cliente y satisfacer sus expectativas, mejorando la calidad en el servicio prestado



#### Fechas:

Del 22 de mayo al 19 de junio, los jueves



#### Número de sesiones:

5



#### Horario:

de 9:00 a 14:00 h.



#### Número de horas:

25

Elige la modalidad que mejor se adapte a ti:



**Presencial\***

Club de Marketing de Navarra



**Videoconferencia\***

Aula virtual, Zoom

## INSCRIPCIONES



**100% subvencionado**



Para más información:

948 290155

Inscríbete