

# COMT004PO. FUNDAMENTOS DE ATENCION AL CLIENTE

**Código:** COMT004PO

**Horas:** 35

**Descripción del curso:**

Acerca de este curso

Cod: COMT004PO

Unidad 1. ATENCIÓN AL CLIENTE (I)

- 1.1. Definición de calidad y servicio.
- 1.2. Impacto de la calidad en el servicio.
- 1.3. Factores diferenciales de las empresas de servicios.
- 1.4. Estrategias de servicio

Unidad 2. ATENCIÓN AL CLIENTE (II)

- 2.1. La comunicación del servicio.
- 2.2. Normas de calidad del servicio.
- 2.3. A la conquista del cero defectos.
- 2.4. Medir la satisfacción del cliente.

¿Qué aprenderás?

Adquirir los conocimientos necesarios para proporcionar un servicio de atención al el/la cliente/a diferenciador y de calidad, así como poder medir el grado de satisfacción de los clientes.