



ALBORÁN Formación

Expide el presente

Diploma de aprovechamiento a

D./Dña. **NAICEIRY RYNALDA MORALES PARRA**
con DNI/NIE Y6474355F

por haber superado con éxito la acción formativa:

ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO (COMM002PO)

en modalidad **Teleformación** con una duración de **25** horas con fecha inicio 12-06-2020 y fecha fin 30-06-2020,
con Expediente F182100AA (Acción 1 - Grupo 1)

Contenidos impartidos (ver dorso)

Fecha de Expedición
17 de septiembre de 2020

Firma Director del Centro



Financiado por:



1. IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1.1. Todos somos clientes.
- 1.2. Principios de la atención al cliente.
- 1.3. Concepto de calidad útil y coste de la no calidad.
- 1.4. Tipos de necesidades y cómo atenderlas.
- 1.5. Los trabajadores y la atención al cliente.
- 1.6. Trato personalizado.

2. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 2.1. Planificación de la atención al cliente.
- 2.2. Organización de la atención al cliente.
- 2.3. Gestión de la calidad en la atención al cliente.
- 2.4. Cliente interno y externo.
- 2.5. Indicadores de satisfacción al cliente.
- 2.6. Potencial para el trato con clientes.
- 2.7. El profesional de la atención al cliente.
- 2.8. Cualificación, formación y motivación.

3. LA COMUNICACIÓN. FASES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- 3.1. Conocer los productos, conocer los clientes.
- 3.2. Fases en la atención al cliente - la comunicación.
- 3.3. La acogida.
- 3.4. La escucha y empatía.
- 3.5. Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita.