

| | | | |
|--|---------------------------|------------------|---|
| CURSO | ATENCIÓN AL CLIENTE | | |
| CODIGO | AREA | EMPRESA | COSTE |
| NUMERO DE HORAS | 30 | MODALIDAD | Presencia <input type="checkbox"/> Mixta <input type="checkbox"/> Distancia x On line |
| OBJETIVOS DEL CURSO | | | |
| <p>1. ¿Conoce los elementos de la empresa sobre los que debe tener especial cuidado en la atención y servicio al cliente?</p> <p>2. ¿Sabe cuáles son los valores de su establecimiento que debe potenciar para satisfacer al cliente?</p> <p>3. ¿Conoce las diferentes maneras para saber el grado de satisfacción de la clientela de su empresa con respecto a sus productos y al servicio prestado?</p> | | | |
| ÍNDICE DE MÓDULOS Y TEMAS | | | |
| <p>1. ATENCIÓN AL CLIENTE I</p> <p>1.1. Definiciones de calidad y servicio</p> <p>1.2. Impacto de la calidad en el servicio</p> <p>1.3. Factores diferenciales de las empresas de servicio</p> <p>1.4. Estrategias de servicio</p> <p>1.4.1. Estrategias de servicio (continuación)</p> <p>2. ATENCIÓN AL CLIENTE II</p> <p>2.1. La comunicación del servicio</p> <p>2.2. Normas de calidad en el servicio</p> <p>2.3. A la conquista de cero defectos</p> <p>2.4. Medir la satisfacción del cliente</p> | | | |
| DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA A UTILIZAR | | | |
| <p>La metodología utilizada en las diversas modalidades se orienta a conseguir un sistema formativo flexible e interactivo a fin de optimizar todo el proceso de aprendizaje, donde el alumno se autorregula e impone su propio ritmo y, por ello, cobra un papel más activa en todo el proceso de aprendizaje Sus características son: ADQUISICIÓN Y EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS PROGRESIVOS; Al tratarse de una forma de autoaprendizaje asesorado por el tutor y ala vez con intercambio entre otros alumnos CLARIFICACIÓN CONCEPTUAL; Todos los contenidos tratados irán orquestados sobre la base de conceptos claros, ilustrados y relacionales. CONOCIMIENTOS APLICADOS; Todos los conocimientos como los procedimientos irán seguidos de aplicaciones prácticas en el ámbito de actuación del que se trata. METODOLOGÍA INDUCTIVA; El alumno extrae conclusiones y elabora teorías a través de la experiencia, las aportaciones personales y el trabajo en grupo. ESTILO DOCENTE DEMOCRÁTICO Y PARTICIPATIVO; Los rasgos del estilo docente serán los siguientes: Trabajo en equipo. Análisis de situaciones grupales. Toma de decisiones con el grupo. Participación del grupo en el planteamiento de actividades. Evaluaciones comentadas.</p> | | | |
| PROFESORES/TUTORES | | | |
| NOMBRE | TITULACIÓN | TELÉFONO | HORAS |
| | | | |
| Total de horas | | | |
| HORARIO DE TUTORÍA | 9 A 15:00 - 16:00 A 19:30 | | |

| | | | |
|--------------------------|---------------------------|------------|----------------|
| NOMBRE DEL CENTRO | DIVULGACIÓN DINÁMICA S.L. | | |
| DIRECCIÓN | | | |
| LOCALIDAD | | CP | |
| TELÉFONO | 900 200800 | FAX | 91 5556090 |
| PÁGINA WEB | www.anced.es | | anced@anced.es |