

Formación 100% subvencionada por:



CONSELLERÍA DE
EMPREGO, COMERCIO
E EMIGRACIÓN



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL
Y DEPORTES



Plan de
Recuperación,
Transformación
y Resiliencia

Atención ao Cliente e Calidade do Servizo (30 horas)



Tutorización

O teu titor persoal
acompañarache desde o
primeiro día e axudarache
a lograr os teus obxectivos



Formación en liña

Os mellores contidos e
ferramentas para aprender a
distancia, onde e cando queiras



Diploma

Consegue o teu certificado
que acredita o correcto
aproveitamento do curso

Fórmate e avanza na túa carreira profesional. Matrícula aberta!



Atención ao Cliente e Calidade do Servizo (30 horas)

.....
Curso gratuito para persoas traballadoras, autónomas e desempregadas de Galicia

A **Consellería de Emprego, Comercio e Emigración e a Federación Galega de Comercio (FGC)** poñen en marcha un convenio de colaboración para a realización de accións formativas para persoas traballadoras, autónomas e desempregadas de Galicia.

O obxectivo principal desta formación gratuita é impulsar as aspiracións de promoción profesional do conxunto de galegos e galegas, mellorando as súas competencias e habilidades para dar resposta ás necesidades actuais do mercado laboral. Que vas conseguir?

- Completar a túa formación gratis nunha materia concreta.
- Adaptarte á transformación dixital incorporando e promovendo o uso das novas tecnoloxías.
- Aumentar a satisfacción e a motivación para asumir novas responsabilidades ou funcións dentro da empresa.

Obxectivo principal do curso

Proporcionar habilidades, recursos e técnicas para mellorar a relación e o trato co cliente e satisfacer as súas expectativas, mellorando a calidade no servizo prestado.

1 IMPORTANCIA DA ATENCIÓN AO CLIENTE

- 1.1. Todos somos clientes.
- 1.2. Principios da atención ao cliente.
- 1.3. Concepto de calidade útil e custo da non calidade.
- 1.4. Tipos de necesidades e como atendelas.
- 1.5. Os traballadores e a atención ao cliente.
- 1.6. Trato personalizado.

2 CALIDADE NA ATENCIÓN AO CLIENTE

- 2.1. Planificación da atención ao cliente.
- 2.2. Organización da atención ao cliente.
- 2.3. Xestión da calidade na atención ao cliente.
- 2.4. Cliente interno e externo.
- 2.5. Indicadores de satisfacción ao cliente.
- 2.6. Potencial para o trato con clientes.
- 2.7. O profesional da atención ao cliente.
- 2.8. Cualificación, formación e motivación.

3 A COMUNICACIÓN. FASES NA ATENCIÓN AO CLIENTE

- 3.1. Coñecer os produtos, coñecer os clientes.
- 3.2. Fases na atención ao cliente – a comunicación.
- 3.3. A acollida.
- 3.4. A escoita e empatía.
- 3.5. Técnicas de comunicación verbal, non verbal, telefónica e escrita.

4 ATENCIÓN DE QUEIXAS E RECLAMACIÓNS

- 4.1. Entender como manexar as queixas.
- 4.2. Situacións na atención ao cliente: clientes difíciles, queixas e reclamacións.
- 4.3. Enfoques para resolver a situación.
- 4.4. Proceso de resolución da situación conflitiva.
- 4.5. Conduta asertiva e as súas técnicas.

Formación 100% subvencionada por:



**FEDERACIÓN
GALEGA DE
COMERCIO**

