

## **DESCRIPCION Y OBJETIVOS DEL CURSO**

Acción formativa destinada al desarrollo y manejo de las habilidades y las herramientas necesarias para mejorar la atención al cliente y la calidad del servicio ofrecido. Porque el cliente es el activo más importante de cualquier empresa, el presente curso te enseñará no solo a conseguirlos sino a conservarlos.

Entre los objetivos específicos el presente curso se pueden destacar los siguientes:

Conocer el proceso de comunicación, distinguir los elementos que intervienen e integrar las etapas de la comunicación dentro de dicho proceso, adquirir destrezas en el lenguaje no verbal o paralenguaje aplicados al proceso de comunicación, y valorar los elementos que obstaculizan la comunicación determinando en qué grado lo hacen.

Desarrollar actitudes y técnicas de comunicación oral que permitan desenvolverse ante distintas situaciones que se pueden dar, atendiendo correctamente a los clientes durante el intercambio de información.

Conocer la tipología de la comunicación escrita para mantener una buena comunicación interna y externa, elaborar los distintos tipos de comunicaciones: carteles, periódicos, intranet, buzón de sugerencias, cartas, informes, etc., y utilizar óptimamente los materiales de mecanografiado.

## **CONTENIDOS**

UNIDAD DIDÁCTICA 1: EL SERVICIO AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 2: LA ADAPTACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS A LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES

UNIDAD DIDÁCTICA 3: BENCHMARKING

UNIDAD DIDÁCTICA 4: CALIDAD EN EL SERVICIO

UNIDAD DIDÁCTICA 5: CONTINUIDAD EN LA CORRECTA CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE DE LA EMPRESA