

CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE: 10 horas

LUGAR: Instalaciones de Agrela

FECHAS: 12 y 13 de Agosto

HORARIO: De 9:00 a 14:00 horas

Curso gratuito.

• MÓDULO I

1. ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1.1. ¿Qué es el cliente?
- 1.2. Que pretende el cliente de nosotros
- 1.3. La respuesta del cliente

• MÓDULO II

1. PROFESIONALES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO

- 1.1. La motivación del profesional
- 1.2. La correcta utilización de las herramientas de que disponemos
- 1.3. La imagen del profesional
 - i. El aspecto personal
 - ii. El aseo

• MÓDULO III

1. EL CLIENTE

- 1.1. No es un número
- 1.2. No es un ser inerte
- 1.3. Pretende a nuestra atención

• MÓDULO IV

1. PREPARACIÓN PARA ATENDER AL CLIENTE.

- 1.1. ¿Qué es el cliente?
- 1.2. Qué debemos conocer del usuario
- 1.3. Qué implica la buena atención.

• MÓDULO V

1. GESTIÓN Y PREPARACIÓN DEL TIEMPO