

# EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

## PRESENTACIÓN

*“El 55% de los consumidores está dispuesto a pagar más, si ello garantiza una buena atención y asesoramiento”*

Si el cliente percibe que se le brinda una buena atención y un buen servicio, éste quedará satisfecho y lo divulgará a familiares y amigos lográndose así incrementar las visitas, las ventas y la rentabilidad del negocio.

**La Calidad de Servicio en la Atención al Cliente** se refiere a la forma como la empresa a través de sus empleados, presta servicio al cliente mediante interacciones con él, es decir, la manera de hacer sentir al cliente una experiencia satisfactoria que haga que nos recuerde.

El Servicio al Cliente, es lo que los empleados y la organización en la que trabajan, proporcionan al cliente. Se incluyen los bienes y servicios como productos, los procedimientos, infraestructura y equipos, la información y recursos humanos.

Este curso enseña los fundamentos para una atención óptima a nuestro cliente, la importancia del mismo para la empresa, comunicar con él de forma efectiva, tratarle según su rol, atender a sus quejas y fomentar el desarrollo de habilidades en los participantes.



## MODALIDAD Y DURACIÓN

### TELEFORMACIÓN - 15 horas de duración

Plataforma, contenidos y sistema tutorial adaptado a Bonificaciones de Fundae con acceso a:

- Contenido Multimedia.
- Videotutoriales
- Recursos Adicionales
- Foros de Debate
- Tutorías por Aula Virtual
- Pruebas de evaluación

Este curso es bonificable ante Fundae.

Desde BAI ofrecemos realizar la gestión sin coste adicional para la empresa.

## DIRIGIDO A

- Todas aquellas personas interesadas en adquirir formación y competencias necesarias para desarrollar actividades de atención y servicio al cliente en múltiples sectores teniendo cabida diversidad de profesionales, desde vendedores/as, recepcionistas, personal administrativo, personal prestatario de servicios, ...

## OBJETIVOS

- Aprender las características que debe reunir un servicio para ser considerado de calidad.
- Explicar los distintos estilos de comunicación de los profesionales, indicando aquellos aspectos de corrección y mejora.
- Desarrollar habilidades para poder empatizar y comunicar de forma asertiva.
- Clasificar a los clientes según distintos criterios para mostrar la actitud óptima para una mejor atención.
- Saber las pautas para manejar situaciones conflictivas con los clientes difíciles, quejas y hostilidades

# CONTENIDOS

## MÓDULO 1. EL SERVICIO Y LA FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

### 1. Gestión de la Calidad del Servicio

- a. ¿Qué es la calidad?
- b. Evolución del concepto de calidad
- c. ¿Quién mide la calidad?
- d. Expectativas de calidad en el cliente
- e. Dimensiones de la calidad
- f. El servicio y sus características
- g. Servicio material y servicio personal
- h. Requisitos para dar un servicio de calidad

### 2. Importancia de la Fidelización del cliente

- a. Concepto de fidelización
- b. Estrategias de fidelización según los clientes
- c. Ventajas de fidelizar clientes
- d. Reflexiones a tener en cuenta

### 3. El servicio posventa

- a. ¿Qué es el Servicio Posventa?
- b. ¿Cuál es su importancia?
- c. Principales incidencias
- d. Tratamiento con un buen servicio

## MÓDULO 2. LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

### 4. El proceso de la comunicación

- a. Concepto de comunicación: esquema de Shanon
- b. El feedback o retroalimentación: ventajas
- c. Obtención de feedback en el cliente
- d. Barreras en la comunicación: físicas, fisiológicas y psicológicas

### 5. Utilización del lenguaje con el cliente

- a. El lenguaje negativo: palabras/expresiones a evitar
- b. El lenguaje positivo: pautas para utilizarlo
- c. Importancia del lenguaje no verbal
- d. La mirada y la expresión facial
- e. Posturas
- f. Distancia corporal

### 6. Habilidades para comunicar

- a. Por qué preguntar al cliente
- b. Formas de preguntar
- c. La escucha activa
- d. ¿Cómo empatizar con mis clientes?
- e. Ser asertivo y técnicas para conseguirlo
- f. Estilos de comunicación del profesional

## MÓDULO 3. DISTINTOS CLIENTES, DISTINTOS TRATAMIENTOS

### 7. Secuencia para atender al cliente

- a. Presentación
- b. Atención/compreensión
- c. Solución/despedita
- d. Reglas de oro en la atención al cliente

### 8. Roles del cliente. Actitudes a tomar

- a. El cliente tímido
- b. El cliente reflexivo
- c. El cliente charlatán
- d. El cliente indeciso
- e. El cliente sabelotodo
- f. El cliente dominante
- g. El cliente paternalista

## EL TUTOR

### Julio Alba Fernández

- Consultor y formador en el área Comercial y Marketing. Inició su carrera profesional en diversas empresas nacionales y multinacionales.
- Como formador ha trabajado en compañías de consultoría, formación y escuelas de negocio diversas en las que ha impartido formación In Company durante más de 20 años a variedad de empresas en el área Comercial y de Atención al/la Cliente.
- Profesor titular durante varios años en el Grado en Dirección Comercial y Marketing de varias Escuelas de Negocios, donde imparte varias asignaturas.
- Profesor colaborador de la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Madrid.



## FECHAS

**Del 17 de octubre al 8 de diciembre de 2025**

## PRESUPUESTO

| Hasta 9 participantes | De 10 a 25 participantes | De 26 en adelante |
|-----------------------|--------------------------|-------------------|
| 112,50 €/persona      | 105 €/persona            | 90 €/persona      |
| (7,5 €/h/persona)     | (7 €/h/persona)          | (6 €/h/persona)   |

La facturación tendrá el siguiente desglose:

- Tutorización de los cursos: 88% de la venta (exento de IVA).
- Contenidos Multimedia: 8% de la venta (+ IVA).
- Plataforma: 4% de la venta (+IVA)