



# Curso ICA de:

CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL  
CLIENTE

**DURACIÓN: 60 HORAS**

## **OBJETIVOS**

Al realizar este curso, el alumno adquirirá las siguientes habilidades y conocimientos:

- ✓ Conocer las nuevas tendencias de orientación al cliente y búsqueda de la excelencia.
- ✓ Describir el modelo clásico de comunicación y las principales funciones que desarrolla.
- ✓ Comprender la atención al cliente como un valor añadido.
- ✓ Conocer los métodos y características de los sistemas orales de atención al cliente.
- ✓ Conocer y emplear la escucha activa.
- ✓ Características y métodos de la comunicación telefónica.
- ✓ Los métodos y características de los sistemas escritos de atención al cliente.
- ✓ Las técnicas de escritura de cartas, informes y correos electrónicos.
- ✓ Estudiar las características de la atención cara al público.
- ✓ Describir, comprender y utilizar las técnicas de lenguaje no verbal.
- ✓ Estudiar los diferentes tipos de clientes y sus características.
- ✓ Qué es una objeción y cuáles son las técnicas básicas para tratarlas.
- ✓ Descripción de la excelencia y los principios básicos para alcanzarla.

## **CONTENIDOS**

- ✓ Introducción
- ✓ La comunicación
- ✓ El sistema de atención al cliente. La ventaja competitiva
- ✓ La atención oral
- ✓ La atención escrita
- ✓ La atención cara al público
- ✓ El cliente
- ✓ Las objeciones
- ✓ La consecución de la excelencia