



EUROINNOVA FORMACION
INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL

Tutorial de Técnicas de Atención al Cliente y Servicio Postventa

Información gratis Tutorial de Técnicas de Atención al Cliente y Servicio Postventa

Titulación certificada por EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Tutorial de Técnicas de Atención al Cliente y Servicio Postventa

Tutorial de Técnicas de Atención al Cliente y Servicio Postventa

Duración: 40 horas

Precio: 19 € *

Modalidad: Online



Información gratis Tutorial de Técnicas de Atención al Cliente y Servicio Postventa



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Tutorial de Técnicas de Atención al Cliente y Servicio Postventa

Descripción

La atención al cliente/a es uno de los principales pilares en la competitividad de las empresas del nuevo siglo. Dependiendo del ámbito, tipo de comunicación, importancia, urgencia..., etc. se emplearán unos u otros medios para aumentar la calidad comercial de la empresa, facilitando además que los integrantes de la misma desarrollen sus habilidades, aprendan a manejar las herramientas que tienen a su disposición y que mejoren constantemente el trato con el cliente, con el fin último de alcanzar la satisfacción total del cliente.

Euroinnova Business School

Euroinnova Business School, es una escuela de negocios avalada por 5 universidades y múltiples instituciones a nivel internacional. En el siguiente enlace puede ver los

[cursos Homologados](#)

Además Euroinnova cuenta con más de 10.000

[cursos online](#)

Puede matricularse hoy con un 10% de descuento, si se matricula online en el siguiente enlace:



Al formar parte de Euroinnova podrás disponer de los siguientes servicios totalmente gratis, además de pasar a formar parte de una escuela de negocios con un porcentaje de satisfacción de más del 95%, auditada por agencias externas, además de contar con el apoyo de las principales entidades formativas a nivel internacional.



Información gratis Tutorial de Técnicas de Atención al Cliente y Servicio Postventa



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

A quién va dirigido

Profesionales dedicados a tareas relacionadas con la atención al público y asistencia individualizada, interesados en estudiar las técnicas de acercamiento al cliente. Además, de cualquier persona que tenga interés por conocer las cualidades para proporcionar un servicio de calidad.

Objetivos

- Aprender las diferentes técnicas de atención básicas a clientes.
- Gestionar correctamente con calidad el servicio de atención al cliente en una empresa.
- Realizar el seguimiento al cliente utilizando además distintas estrategias de fidelización.
- Solucionar aquellos conflictos que puedan surgir y gestionar quejas y reclamaciones.

Para que te prepara

Este curso online le prepara para conocer las diferentes técnicas de atención al cliente y servicio postventa, aprendiendo además como dar un buen servicio de calidad en la atención y sabiendo realizar un seguimiento al cliente dando respuesta en todos los conflictos que puedan surgir.

Salidas laborales

Profesional relacionado con el Comercio, Marketing, Asistencia Individualizada, Venta, etc. que estén interesados en la Calidad del Servicio y Atención al Cliente.

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Tutorial de Técnicas de Atención al Cliente y Servicio Postventa

Titulación

Doble Titulación Expedida por EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL y Avalada por la Escuela Superior de Cualificaciones Profesionales



EUROINNOVA
BUSINESS
SCHOOL



TITULACIÓN EXPEDIDA POR
EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

CUALIFICA2



Titulación Avalada Para El
Desarrollo De Las Competencias
Profesionales R.D. 1224/2009

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Euroinnova Formación vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).

Información gratis Tutorial de Técnicas de Atención al Cliente y Servicio Postventa



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Tutorial de Técnicas de Atención al Cliente y Servicio Postventa



EUROINNOVA FORMACION

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación

EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación EUROINNOVA en la convocatoria de 2014
Y para que surtan los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a 23 de Abril de 2014

La dirección General

Ei/La interesado/a

Sello



INTERNATIONAL COMMISSION ON DISTANCE EDUCATION
On Statute Consultive Congress Special of Consejo Económico y Social de la UNESCO (plum. Resolución 60/8)

Forma de financiación

- Contrarrembolso.
- Transferencia.
- Tarjeta de crédito.
- PayPal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Llama gratis al 900831200 e infórmate de los pagos a plazos sin intereses que hay disponibles

Metodología

La metodología a seguir es ir avanzando a lo largo del itinerario de aprendizaje online, que cuenta con una serie de temas y ejercicios. Para su evaluación, el alumno/a deberá completar todos los ejercicios propuestos en el curso. La titulación podrá obtenerse de la Plataforma una vez se haya comprobado que ha completado el itinerario de aprendizaje satisfactoriamente.

Información gratis Tutorial de Técnicas de Atención al Cliente y Servicio Postventa



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Tutorial de Técnicas de Atención al Cliente y Servicio Postventa

Materiales didácticos

El alumn@ recibe un email con las Claves de Acceso al CAMPUS VIRTUAL en el que va a poder acceder a todo el contenido didáctico, así como las evaluaciones, vídeos explicativos, etc. así como a contactar con el tutor en línea quien le va a ir resolviendo cualquier consulta o duda que le vaya surgiendo tanto por email, chat, foros, telefono, etc.

Información gratis Tutorial de Técnicas de Atención al Cliente y Servicio Postventa



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Tutorial de Técnicas de Atención al Cliente y Servicio Postventa

Profesorado y servicio de tutorías

Nuestro centro tiene su sede en el "Centro de Empresas Granada", un moderno complejo empresarial situado en uno de los centros de negocios con mayor proyección de Andalucía Oriental. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional.

Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- Por e-mail: El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.
- Por teléfono: Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.



Información gratis Tutorial de Técnicas de Atención al Cliente y Servicio Postventa



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Tutorial de Técnicas de Atención al Cliente y Servicio Postventa

Plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de 6 meses para la finalización del curso, a contar desde la fecha de recepción de las materiales del mismo.

Si una vez cumplido el plazo no se han cumplido los objetivos mínimos exigidos (entrega de ejercicios y evaluaciones correspondientes), el alumno podrá solicitar una prórroga con causa justificada de 3 meses.

Bolsa de empleo

El alumno tendrá la posibilidad de incluir su currículum en nuestra bolsa de empleo y prácticas, participando así en los distintos procesos de selección y empleo gestionados por más de 2000 empresas y organismos públicos colaboradores, en todo el territorio nacional.

Agencia de colocación autorizada N° 9900000169

Club de alumnos

Servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

Revista digital

El alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

Información gratis Tutorial de Técnicas de Atención al Cliente y Servicio Postventa



Programa formativo

MÓDULO 1. TUTORIAL DE TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SERVICIO POSTVENTA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TÉCNICAS DE ATENCIÓN BÁSICA A CLIENTES.

1. Tipología de clientes.
2. Comunicación verbal y no verbal.
3. Pautas de comportamiento:
4. Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y no asertivo.
5. Técnicas de asertividad:
6. La atención telefónica.
7. Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica:
8. El proceso de atención de las reclamaciones en el establecimiento comercial o en el reparto domiciliario.
9. Pautas de comportamiento en el proceso de atención a las reclamaciones:
10. Documentación de las reclamaciones e información que debe contener.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

1. Concepto y origen de la calidad.
2. La gestión de la calidad en las empresas comerciales.
3. El control y el aseguramiento de la calidad.
4. La retroalimentación del sistema.
5. La satisfacción del cliente.
6. La motivación personal y la excelencia empresarial
7. La reorganización según criterios de calidad
8. Las normas ISO 9000

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SEGUIMIENTO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

1. La confianza y las relaciones comerciales:
2. Estrategias de fidelización.
3. Externalización de las relaciones con clientes. telemarketing.
4. Aplicaciones de gestión de relaciones con el cliente (CRM).

UNIDAD DIDÁCTICA 4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES PROPIOS DE LA VENTA.

1. Conflictos y reclamaciones en la venta.
2. Gestión de quejas y reclamaciones.
3. Resolución de reclamaciones.

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Tutorial de Técnicas de Atención al Cliente y Servicio Postventa

PROGRAMA DE BECAS PARA MASTER

Euroinnova cuenta con un programa **becas de master** para ayudarte a decidir tu futuro, puedes entrar y solicitarla, Euroinnova cuenta con más de **master online** que puedes consultar y solicitar tu beca.

Haz clic para conocer nuestro catálogo de **cursos online**

Terminos relacionados:

Curso, Cliente, Comprador, Vendedor, Asistencia, Calidad, Empresa, Negocio, Consumidor, Marketing, Compra, Venta, Comunicación, Oral, Aptitud, No Verbal, Comercio, Fidelización, Servicio, Reclamaciones, Quejas, Higiene, Seguridad, Atención, Objeciones, Dudas, Conducta, Comportamiento, Tipos, Percibida, Satisfacción.

Información gratis Tutorial de Técnicas de Atención al Cliente y Servicio Postventa



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Tutorial de Técnicas de Atención al Cliente y Servicio Postventa



EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL

FICHA DE MATRICULACIÓN

Para efectuar su matrícula sólo tiene que hacernos llegar esta ficha con sus datos personales vía email a formacion@euroinnova.com.

POSTGRADO EN QUE DESEA MATRICULARSE: :

.....

Nombre:

Apellidos:.....

DNI/ID/Pasaporte:.....

Domicilio envío:

..... CP:.....

Localidad:.....

Provincia:..... País:.....

Teléfono:..... E-mail:.....

Horario de entrega (Mañana o tarde).....

Forma de pago

Observaciones:.....

Una vez recibidos los datos personales, uno de nuestros asesores pedagógicos contactará con usted para concretar la matrícula y confirmarle cuando va a recibir todos los materiales en su domicilio.



EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL

DESDE ESPAÑA LLAMA GRATIS A:
900 831 200

DESDE FUERA DE ESPAÑA:
+ 34 958 05 02 00

EUROINNOVA FORMACIÓN
POLÍGONO INDUSTRIAL LA ERMITA.
EDIF. CENTRO DE EMPRESAS GRANADA. OFICINA 1º D • 18230 ATARFE - GRANADA
Teléfono: 958 050 200

Información gratis Tutorial de Técnicas de Atención al Cliente y Servicio Postventa



www.euroinnova.edu.es

Llama gratis : 900 831 200