



## ACTIVIDADES BÁSICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Presencial



150 Horas



100%  
Subvencionado

Este curso es ideal para aquellos que buscan mejorar sus **habilidades en la atención al cliente** y aprender cómo brindar una excelente experiencia al cliente en cualquier entorno de servicio. Los clientes son el alma de cualquier negocio, por lo que es fundamental saber cómo atender sus necesidades y deseos para fidelizarlos y aumentar las ventas.

Nuestros formadores te guiarán en la comprensión de las **necesidades del cliente**, la comunicación efectiva, la **gestión de quejas** y cómo lidiar con situaciones difíciles. Además, aprenderás cómo mantener una actitud positiva y proactiva mientras te enfocas en brindar el mejor servicio posible a tus clientes.

Este curso gratuito es una excelente oportunidad para mejorar tus habilidades en la atención al cliente y destacar en tu carrera. Aprenderás **técnicas y estrategias clave** para satisfacer las necesidades del cliente y lograr un servicio excepcional en cualquier contexto.

No pierdas la oportunidad de mejorar tus habilidades en la atención al cliente. Regístrate hoy mismo en nuestro Curso Gratuito de Actividades Básicas de Atención al Cliente y comienza a marcar la diferencia en la forma en que te relacionas con tus clientes.

*“Learn different, learn with us.”*



Adquirir los conocimientos necesarios para realizar las actividades relacionadas con la atención al cliente con autonomía.



## Contenidos (IFCM002PO):

**Módulo nº 1 PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE. Duración: 15 horas**  
**Objetivo: Conocer e identificar los aspectos básicos que intervienen en la atención al cliente.**

Contenidos teórico- prácticos:

- Conceptos básicos: el cliente
  - o Definición
  - o Características
- Tipología de clientes.
- o Tipos de clientes
- o Modelos de atención según características.
- o Diferenciación del tipo de cliente.
- La empresa:
  - o Objetivo
  - o La satisfacción del cliente.

**Módulo nº 3 LA PRESTACION DE SERVICIOS. Duración: 70 horas**  
**Objetivo: Conocer, determinar y poner en práctica las habilidades que condicionan una adecuada atención al cliente.**

Contenidos teórico - prácticos:

- El proceso de interacción social:
  - o Definición y elementos.
  - o Distancia física.
  - o Ambiente y entorno.
  - o Reglas de cortesía.
  - o Apariencia y vestuario.
  - o Prejuicios y estereotipos.
- Las habilidades que intervienen en el proceso de atención al cliente:
  - o El autoconocimiento como proceso de cambio de actitudes frente al cliente/a:
    - ☑ Limitaciones
    - ☑ Potencialidades
    - ☑ Desarrollo de habilidades de autoconocimiento.
    - ☑ Ser consciente de las propias limitaciones y las adaptaciones necesarias en el

o La calidad y atención al cliente.

**Módulo nº 2 EL SERVICIO AL CLIENTE. Duración: 15 horas**

**Objetivo: Informar y atender profesionalmente a posibles clientes.**

Contenidos teórico - prácticos:

- Las necesidades del cliente/consumidor.
- Técnicas de información y atención al cliente:
  - o Análisis de casos.
  - o Errores comunes en la atención al cliente.
- La atención profesional:
  - o La atención presencial.
  - o La atención telefónica.
- Simulacro de situaciones. Juego de roles.

lugar de trabajo.

- La comunicación:
  - ☑ Definición
  - ☑ La expresión oral.
  - ☑ Tipología: verbal y no verbal.
  - ☑ Desarrollo de habilidades de comunicación.
- La escucha:
  - ☑ Definición
  - ☑ Tipología
  - ☑ Desarrollo de habilidades de escucha activa.
- La empatía:
  - ☑ Definición
  - ☑ Tipología
  - ☑ Desarrollo de habilidades empáticas.

**Módulo nº 4 PASOS PARA UNA BUENA ATENCIÓN AL CLIENTE Duración: 50 horas**  
**Objetivo: Aplicar protocolos de actuación para una atención satisfactoria a los clientes.**

Contenidos teórico - prácticos:

- La atención/venta.
- Fases de la atención/venta.
- El servicio post atención/venta.

- Sistemas de quejas y reclamaciones.
- Protocolos de actuación y la protección de datos.
- Elaboración de planes de atención al cliente relacionados con un determinado ámbito

- profesional.
- Aplicación práctica de protocolos de actuación.
  - Buenas prácticas en la atención al cliente.



## Requisitos para realizar el Curso

El curso está 100% subvencionado (gratuito) para desempleados menores de 30 años inscritos como demandantes de empleo de Andalucía y con discapacidad.

Realizando con éxito el curso, conseguirás un **diploma acreditativo** de la realización del curso.

¡Contacta con nosotros y te informaremos!



671 05 52 88



662516677



[formacionsevilla@corenetworks.es](mailto:formacionsevilla@corenetworks.es)