



# Atención al cliente y fidelización

Detalles del curso:

**Duración:** 20 horas

**Modalidad:** Online

Información e inscripción:

685 457 610 - 615 844 193

[formacion@laberit.com](mailto:formacion@laberit.com)



**LĀBERIT**

CENTRO DE  
FORMACIÓN TIC.

## Introducción

Con este curso, aprenderás a tratar de forma correcta y profesional a un cliente. Está diseñado de forma que puedas avanzar progresivamente desde el conocimiento básico del proceso de comunicación hasta llegar a dominar posibles situaciones conflictivas.

## Objetivos didácticos

### Objetivos generales:

- Adquirir los conocimientos sobre comunicación necesarios para conseguir una adecuada empatía e interrelación frente a los clientes y público en general.
- Potenciar las habilidades necesarias para manejar situaciones diversas tales como consultas, reclamaciones o situaciones conflictivas.
- Desarrollar de forma práctica las técnicas asertivas.
- Conocer el concepto de “Fidelización” y aprender las estrategias a seguir para conservar y fidelizar clientes.

### Objetivos específicos:

- Distinguir los elementos que constituyen el proceso de comunicación y las barreras que pueden dificultarlo.
- Conocer qué es el feed-back y la importancia de saber escuchar.
- Asimilar qué es la calidad y cómo debemos orientarla en el servicio al cliente.
- Valorar la importancia de tener una actitud positiva.
- Aprender a formular preguntas para detectar las necesidades de cada cliente y poder ofrecer soluciones útiles.
- Saber afrontar situaciones conflictivas y actuar adecuadamente en todo tipo de circunstancias.
- Comprender el concepto de fidelización.
- Aprender las técnicas para fidelizar a un cliente.
- Conocer las estrategias de fidelización y analizar las causas que originan la pérdida de clientes.
- Conocer las nuevas tendencias en la atención al cliente.

## Metodología

El curso está organizado de forma que te resulte sencillo seguir su contenido a la vez que facilite la comprensión y seguimiento de los distintos temas. Está dividido en dos áreas:

- **Ayuda del curso:** en este apartado, se describe como seguir el curso, su organización, teclas de navegación, etc. Es conveniente que accedas a ella antes de iniciar el resto del curso. De cualquier modo, siempre estará disponible dentro de cada Unidad para realizar cualquier consulta o repaso de cómo seguir el curso.
- **Acción formativa:** la estructura del curso será la siguiente:
  - El curso consta de Unidades.
  - Las Unidades se dividen en Capítulos.
  - Los Capítulos se dividen en Temas.

El desarrollo modular del curso incluye, además de las Unidades, Capítulos y Temas, las siguientes utilidades y herramientas de apoyo.

## Programa

### UNIDAD 1: FACTORES QUE INFLUYEN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

#### CAPÍTULO 1: LA COMUNICACIÓN

- Tema 1: Introducción
- Tema 2: El proceso de comunicación
- Tema 3: Las barreras de la comunicación
- Tema 4: El feed-back en la comunicación
- Tema 5: La importancia de saber escuchar

#### CAPÍTULO 2: LA CALIDAD

- Tema 1: ¿Qué es la calidad?
- Tema 2: La calidad y el servicio al cliente
- Tema 3: Atención al cliente y calidad

### UNIDAD 2: HABILIDADES NECESARIAS EN EL TRATO AL CLIENTE

#### CAPÍTULO 1: TÉCNICAS ASERTIVAS

- Tema 1: Introducción
- Tema 2: La actitud positiva

# Atención al cliente y fidelización

- Tema 3: Cómo preguntar
- Tema 4: Cómo detectar necesidades
- Tema 5: Cómo ofrecer soluciones
- Tema 6: Técnicas de explicación
- Tema 7: Tecucas de memorización de nombres
- Tema 8: Las tipologías de clientes

## CAPÍTULO 2: TRATAMIENTO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS

- Tema 1: Cuando no sabemos qué hacer
- Tema 2: Atención de reclamaciones

## **UNIDAD 3: FIDELIZACIÓN DE CLIENTES**

### CAPÍTULO 1: APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE FIDELIZACIÓN

- Tema 1: Introducción
- Tema 2: El significado de fidelizar
- Tema 3: Motivación-satisfacción-fidelización

### CAPÍTULO 2: TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS DE FIDELIZACIÓN

- Tema 1: Introducción
- Tema 2: El contacto sistemático
- Tema 3: La base de datos de clientes y CRM
- Tema 4: El contacto directo con el cliente
- Tema 5: Programas de fidelización
- Tema 6: Email marketing
- Tema 7: Fidelizar clientes mediante las redes sociales

### CAPÍTULO 3: NUEVAS TENDENCIAS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Tema 1: Introducción
- Tema 2: El comercio conversacional
- Tema 3: Uso de las nuevas tecnologías para reducir el esfuerzo del cliente

**Acreditado:**

Microsoft **Imagine Academy**  
Program Member

Fundación Estatal   
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

**LABORA**  
Servei Valencià d'Ocupació i Formació

**CertiProf® | Partner**

 **Pearson**  
**VUE**  
Authorised  
Test Centre

