

A photograph of a woman wearing a grey hat and a white apron over a purple patterned shirt, looking towards a man in a light blue checkered shirt who is seen from the back. They are in a cafe setting with a brick wall and hanging plants.

# CURSO PROFESIONAL CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

COMERCIO Y  
MARKETING



## ¿POR QUÉ CEIFOR ESTUDIOS?

Somos una empresa dedicada a la enseñanza, con una amplia experiencia en el área de la formación y el aprendizaje continuo, que también elabora material didáctico propio. Ofrecemos programas formativos de alta calidad que permiten un óptimo desarrollo académico del alumno.

Nuestro espectro de actuación abarca idiomas, formación para el empleo, formación para el desarrollo, apoyo al estudio y preparación para oposiciones estatales, autonómicas y locales. Además, preparamos contenidos educativos para empresas, tanto en papel como en formato interactivo. Nuestro sistema e-Learning, basado las últimas tecnologías, te permitirá aprender sin desplazarte de casa y con gran flexibilidad horaria para que seas tú quien decida en qué momento del día estudiar. Prestamos seguimiento personalizado a cada alumno, de manera que siempre tendrás a disposición un tutor que evaluará tus progresos y te asesorará si deseas profundizar en los contenidos. Todo ello garantizará que adquieras una experiencia de aprendizaje única.

Nuestro equipo humano está compuesto por especialistas que te guiarán en tu formación teórica y práctica, personal informático que trabaja para adaptarse a las últimas tecnologías del mundo de la enseñanza, profesores que guiarán tu aprendizaje en tu día a día y pedagogos que te orientarán hacia tu futuro.



## CURSO EXPERTO

Una de las figuras fundamentales en cualquier empresa es el cliente. En la actualidad el cliente ha aumentado el nivel de exigencia, evalúa continuamente la calidad en la atención recibida y va generando una visión de la empresa teniendo en cuenta cómo se le ha atendido. Es fundamental por lo tanto ofrecer servicios de calidad y disponer de las destrezas necesarias para ser excelentes profesionales en este terreno.

### ¿QUÉ REQUISITOS NECESITO?

Ser mayor de edad.

### ¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

Dirigido a personas que deseen aprender a tratar con los clientes de la mejor manera posible, implementando diferentes métodos para los distintos ámbitos de la atención al cliente.  
(En mesa, telefónica, etc).



# NUESTRA METODOLOGÍA



## Online

Podrás estudiar desde cualquier lugar del mundo



## Formación

E-learning se realiza con las últimas tecnologías.



## Acompañado

Contarás con tus tutores todos los días de la semana



## Práctico

Evaluación continua al finalizar cada asignatura



## Didáctico

Se actualizan constantemente para una mejor experiencia

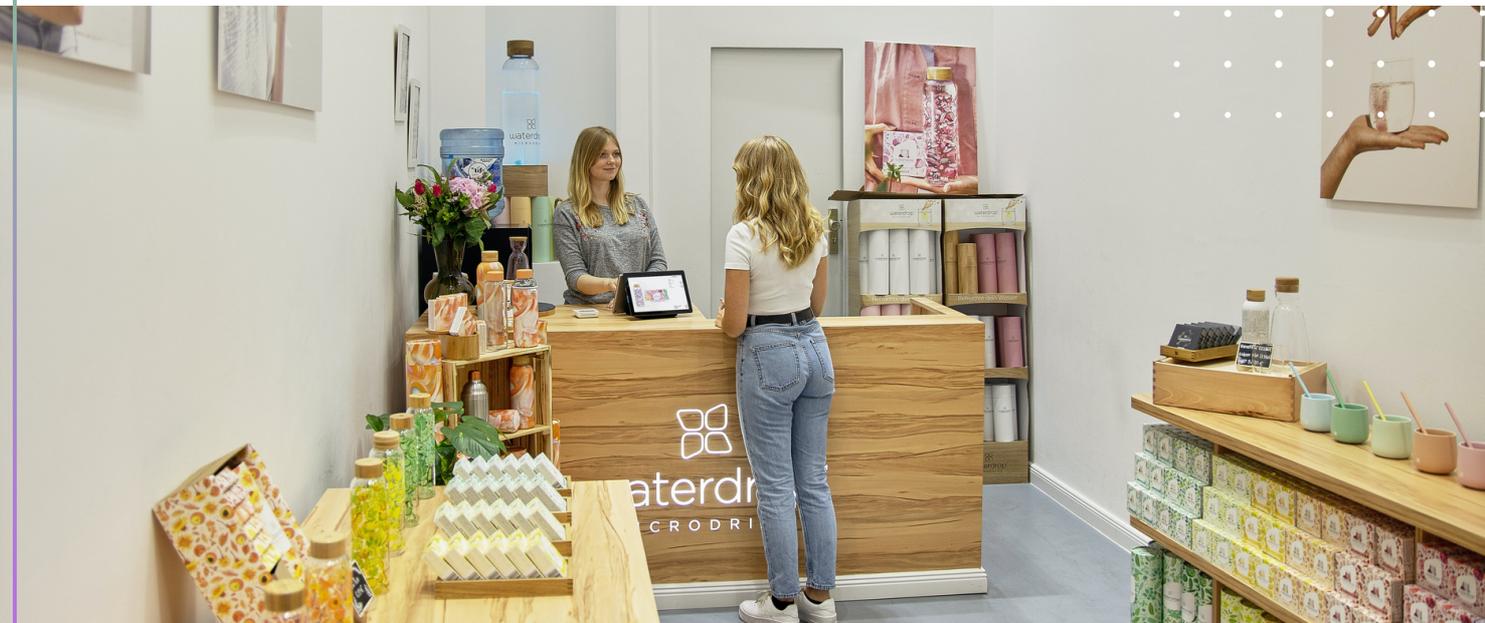


## Flexible

Estudia a tu ritmo con programas formativos de alta calidad.

## OBJETIVOS

- Aprender la importancia de la comunicación en el servicio de cara a la satisfacción del consumidor y de los empleados que prestan el servicio.
- Ser consciente de la importancia de la calidad en el servicio y las exigencias del cliente.
- Conocer las estrategias y las normas de calidad para los distintos tipos de servicios.
- Estudiar los conceptos de calidad y servicio, así como las características de los distintos servicios y las empresas de alto rendimiento.
- Detectar los errores y anticiparse a ellos.
- Saber cómo medir la satisfacción de los clientes y cómo lanzar un programa de calidad.
- Dominar las técnicas de uso del teléfono. Entender el papel del director de calidad.





# NUESTRO TEMARIO PARA CALIDAD DEL SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1 ORGANIZACIÓN DE PROCESOS DE VENTA
- 2 TÉCNICAS DE VENTA

- Al finalizar las asignaturas el alumno deberá realizar un trabajo de fin de curso que engloba todos los conocimientos adquiridos a lo largo del curso.



¿QUIERES SABER MÁS  
DE NOSOTROS?

PARA MÁS  
INFORMACIÓN



informacion@ceiforestudios.com



918 277 096 / +34 653 290216

SIGUENOS EN  
NUESTRAS REDES



@Ceifor\_Estudios



@ceiforestudios



@ceiforestudios



@CeiforEstudios



WWW.CEIFORESTUDIOS.COM

