

Duración: 70 horas

Destinatarios: Directivos, mandos intermedios y personal del sector limpiezas de edificios y locales

Modalidad: Distancia

Requisitos: Ser trabajador/a en activo de empresas del sector de limpieza de edificios y locales.

Objetivos:

Transmitir las claves de éxito para que el cliente reciba una mayor calidad en el servicio percibido, analizando los aspectos claves de la comunicación interpersonal.

Definir un modelo de comunicación que permita tener una visión global del proceso comunicativo.

La queja como manera de fidelizar o perder clientes

Conocer los diferentes tipos de quejas: asertividad en el tratamiento de las quejas.

Ventajas e inconvenientes de la atención telefónica.

Procesos y componentes de la gestión de la comunicación

CONTENIDOS:

1. Negocio y Calidad de Servicio

- 1.1. Objetivos
- 1.2. ¿Qué es la Calidad de Servicio?
- 1.3. ¿Por qué es tan importante trabajar con Calidad en el Servicio?
- 1.4. Factores de satisfacción e insatisfacción
- 1.5. Dimensiones de la Calidad

2. Comunicación con el cliente

- 2.1. Objetivos
- 2.2. Habilidades clave de comunicación
- 2.3. Modelo de comunicación. Análisis transaccional

3. Gestión de quejas y reclamaciones

- 3.1. Objetivos
- 3.2. Proceso de tratamiento de quejas
- 3.3. Tipos de queja
- 3.4. Asertividad en el tratamiento quejas

4. Atención Telefónica

- 4.1. Objetivos
- 4.2. Ventajas e inconvenientes
- 4.3. Componentes de la comunicación telefónica
- 4.4. Gestión de la llamada telefónica