



# Guía didáctica

COMM002PO. Atención al cliente y calidad del servicio

## INTRODUCCIÓN

El mejor laboratorio de experiencias para mejorar las competencias y habilidades de la Atención al Cliente, es el de la vida.

El ser humano precisa de las relaciones con otras personas para subsistir y crecer, ese es pues el lugar apropiado para desarrollarlas siguiendo un acróstico que yo he denominado ERA.

**E**, de educación, desde la empatía de ponerse en el lugar de otros y entender la intención positiva que los lleva a realizar lo que hacen, y que suponen una escuela impagable para observar las relaciones interpersonales en su esencia.

**R**, de respeto, de saber que nuestras percepciones y conclusiones serán nuestras, y solo estarán realizadas desde la observación respetuosa, y no desde el juicio, entendiendo que son una forma de “entrenar” nuestras habilidades, para su posterior aplicación en nuestra ejecución real de la actividad de nuestras tareas de Atención al Cliente.

**A**, de amabilidad, de agradecimiento por poder disponer de esa “red de seguridad” que nos permita dar “saltos” de reto de aprendizaje, sin el temor que se producirá inevitablemente cuando esas observaciones y prácticas, se produzcan en la vida real del ámbito de la atención.

Por tanto, toda persona que se encuentre en la Atención al cliente y usuario, debe contar con ello.

## OBJETIVO GENERAL

Proporcionar habilidades, recursos y técnicas para mejorar la relación y el trato con el cliente y satisfacer sus expectativas, mejorando la calidad en el servicio prestado.

## CONTENIDO FORMATIVO

COMM002PO	Atención al cliente y calidad del servicio	25 horas
UA1	<b>Importancia de la atención al cliente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos somos clientes</li> <li>• Principios de la atención al cliente</li> <li>• Concepto de calidad útil y coste de la no calidad</li> <li>• Tipos de necesidades y cómo atenderlas</li> <li>• Los trabajadores y la atención al cliente</li> <li>• Trato personalizado</li> </ul>	4,5
	Test de evaluación	0,5
	Actividad de evaluación	1
	<b>Tiempo total de la unidad de aprendizaje</b>	<b>6</b>
UA2	<b>Calidad en la atención al cliente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de la atención al cliente</li> <li>• Organización de la atención al cliente</li> <li>• Gestión de la calidad en la atención al cliente</li> <li>• Cliente interno y externo</li> <li>• Indicadores de satisfacción al cliente</li> <li>• Potencial para el trato con clientes</li> <li>• El profesional de la atención al cliente</li> <li>• Cualificación, formación y motivación</li> </ul>	5,5
	Test de evaluación	0,5
	Actividad de evaluación	0,5
	<b>Tiempo total de la unidad de aprendizaje</b>	<b>6,5</b>
UA3	<b>La comunicación. Fases en la atención al cliente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los productos, conocer los clientes</li> <li>• Fases en la atención al cliente – la comunicación</li> <li>• La acogida</li> <li>• La escucha y empatía</li> <li>• Técnicas de comunicación verbal, no verbal, telefónica y escrita</li> </ul>	4,5
	Test de evaluación	0,5
	Actividad de evaluación	0,5
	<b>Tiempo total de la unidad de aprendizaje</b>	<b>5,5</b>

COMM002PO	Atención al cliente y calidad del servicio	25 horas
UA4	<b>Atención de quejas y reclamaciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entender cómo manejar las quejas</li> <li>• Situaciones en la atención al cliente: clientes difíciles, quejas y reclamaciones</li> <li>• Enfoques para resolver la situación</li> <li>• Proceso de resolución de la situación conflictiva</li> <li>• Conducta asertiva y sus técnicas</li> </ul>	5
	Test de evaluación	0,5
	Actividad de evaluación	0,5
	<b>Tiempo total de la unidad de aprendizaje</b>	<b>6</b>
	<b>Test de evaluación final</b>	<b>1</b>