

## ÍNDICE ATENCIÓN AL CLIENTE. GESTIÓN DE CALIDAD

### TEMA 1 LA CALIDAD

---

- Calidad. Definición y aspectos.
- Diseño del sistema de calidad.
- La gestión de calidad.
- Herramientas de gestión.
- La importancia de la formación.

### TEMA 2 LA IMAGEN Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE

---

- El primer contacto.
- Marketing e imagen.
- Fórmulas de bienvenida.
- El saludo.
- La despedida.

### TEMA 3 TRABAJAR EN EQUIPO

---

- Competir o cooperar.
- Ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo.
- Las relaciones comerciales del equipo.
- Técnicas para fomentar las habilidades sociales.
- Autocontrol de emociones.
- Empatía y asertividad.

### TEMA 4 ORIENTACIÓN AL CLIENTE

---

- Definición e importancia.
- Servicio y atención.
- Interacción con el cliente.
- Estrategias del servicio al cliente.
- Tipos de clientes.
- La satisfacción del cliente.
- Controlar situaciones tensas.
- Técnicas para la gestión de reclamaciones y quejas.

## TEMA 5 SABER COMUNICARSE CON EL CLIENTE

---

- Definición y orígenes.
- Nociones básicas de la comunicación.
- Barreras de la comunicación.
- Tipos de comunicación.
- Control del lenguaje.
- Control de los gestos.
- La escucha activa.

## TEMA 6 SABER COMUNICARSE EN LA EMPRESA

---

- Comunicación formal.
- Comunicación informal.
- Claves para la buena comunicación.
- Consejos para la comunicación telefónica.