

# ÍNDICE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

## TEMA 1 LA ATENCIÓN AL CLIENTE

---

- Servicio y atención al cliente.
- Interacción con el cliente.
- Estrategias del servicio al cliente.
- Normativa vigente.
- Test de evaluación.

## TEMA 2 LA IMPORTANCIA DE LA IMAGEN

---

- Marketing e imagen.
- Fórmulas de bienvenida.
- Rentabilidad de las buenas maneras.
- Test de evaluación.

## TEMA 3 LA ESCUCHA ACTIVA Y LA COMUNICACIÓN

---

- La escucha activa.
- El entendimiento, la clave de la comunicación.
- Comunicación hablada y escrita.
- Factores y barreras en la comunicación.
- Test de evaluación.

## TEMA 4 TRATAMIENTO EFECTIVO DE LAS INCIDENCIAS

---

- Gestión de quejas y reclamaciones.
- Obligaciones del servicio de atención al cliente.
- Tratamiento efectivo de las incidencias.
- Test de evaluación.

## TEMA 5 LOS CLIENTES

---

- Importancia del cliente.
- Conocer los tipos de clientes.
- Fidelización y satisfacción del cliente.
- Test de evaluación.

## TEMA 6 LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

---

- Calidad. Definición y aspectos.
- La gestión de calidad.
- La importancia de la formación.
- Test de evaluación.

ANEXO LEY 26/1984, DE 19 DE JULIO, GENERAL PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

---