

# ÍNDICE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

## TEMA 1 LA ATENCIÓN AL CLIENTE

---

- Servicio y atención al cliente
  - Percepción del cliente
  - Pautas para la correcta atención al cliente
- Interacción con el cliente.
  - Cliente interno
  - Inteligencia Artificial en la interacción con el cliente
- Estrategias del servicio al cliente
- Normativa vigente

## TEMA 2 LA IMPORTANCIA DE LA IMAGEN

---

- Marketing e imagen
  - La primera impresión
  - Negativismos
  - Imagen corporativa
  - Manual de bienvenida del empleado
  - Onboarding a clientes
  - La actitud en la atención a clientes
- Fórmulas de bienvenida
  - Factores para una correcta bienvenida
- Rentabilidad de las buenas maneras
  - Elementos del saludo

## TEMA 3 LA ESCUCHA ACTIVA Y LA COMUNICACIÓN

---

- La escucha activa
  - Beneficios de la escucha activa
  - El proceso de la escucha activa
  - Técnicas de escucha activa en resolución de conflictos
  - Cómo prestar más atención
- El entendimiento, la clave de la comunicación
  - Elementos de la comunicación
  - Protocolo operativo para resolver problemas de comunicación
  - Inteligencia Artificial para mejorar la comunicación
- Comunicación hablada y escrita
  - Claves para escribir emails en la atención al cliente
- Factores y barreras en la comunicación

## TEMA 4 TRATAMIENTO EFECTIVO DE LAS INCIDENCIAS

---

- Gestión de quejas y reclamaciones
- Obligaciones del servicio de atención al cliente
- Tratamiento efectivo de las incidencias
  - Pasos para tratar una incidencia
  - Transformar incidencia en oportunidad

## TEMA 5 LOS CLIENTES

---

- Importancia del cliente
- Conocer los tipos de clientes
- Fidelización y satisfacción del cliente
  - Aspectos de la satisfacción del cliente
  - Sistema de valores del cliente
  - Comportamiento del consumidor

## TEMA 6 LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

---

- Calidad. Definición y aspectos
- La gestión de calidad
  - Normalización, certificación y acreditación
  - Gestión de la calidad total TQM
  - El modelo EFQM
- La importancia de la formación

## ANEXO

---

- Bibliografía
- Glosario de términos