

ATENCIÓN ESTRATÉGICA AL CLIENTE EN LA EMPRESA

90 HORAS

Módulo 1. Fundamentos estratégicos de la atención al cliente (10 h)

- Concepto e importancia de la atención al cliente
- Cliente interno y cliente externo
- El papel de la atención al cliente en la estrategia empresarial
- Fidelización y rentabilidad del cliente

Módulo 2. Tipología de clientes y sus expectativas (10 h)

- Clasificación de clientes
- Identificación de necesidades y expectativas
- Análisis del comportamiento del consumidor
- Técnicas para identificar el perfil del cliente

Módulo 3. Comunicación efectiva y asertiva con el cliente (15 h)

- Habilidades de comunicación verbal y no verbal
- Escucha activa y empatía
- Comunicación asertiva y persuasiva
- Barreras de la comunicación y cómo superarlas

Módulo 4. Gestión de conflictos y situaciones difíciles (10 h)

- Tipos de quejas y reclamaciones
- Técnicas de resolución de conflictos
- Manejo del estrés y control emocional
- Protocolo de actuación ante quejas

Módulo 5. Atención al cliente multicanal y digital (15 h)

- Canales de atención: presencial, telefónico, correo, redes sociales, chats
- CRM y herramientas digitales de seguimiento

- Buenas prácticas en atención digital
- Automatización de respuestas: uso básico de IA (chatbots, etc.)

Módulo 6. Experiencia de cliente y estrategias de fidelización (15 h)

- Diseño del Customer Journey
- Touchpoints e interacciones clave
- Estrategias para sorprender y fidelizar al cliente
- Programas de fidelización

Módulo 7. Calidad del servicio y mejora continua (10 h)

- Indicadores de calidad en la atención al cliente
- Encuestas de satisfacción
- Herramientas de evaluación y mejora continua
- Implantación de cultura de servicio en la empresa

Módulo 8. Proyecto práctico de atención estratégica al cliente (5 h)

- Diseño de un plan estratégico de atención al cliente aplicado a un caso real o a la empresa del alumno/a