

CURSO 3

DENOMINACIÓN CURSO

Más allá del servicio al cliente

MODALIDAD:

On-line (Incluye tutorización)

DURACIÓN:

14 horas total:

- La excelencia en el servicio al cliente: 4 horas
- Fidelización exitosa del cliente: 4 horas
- Innovación en el servicio al cliente: 6 horas

PERIODO DE REALIZACIÓN:

2 semanas

FECHA DE INICIO Y FIN:

8 a 19 de noviembre

MATERIAL:

- Contenidos en el campus virtual, a los que se accede mediante un usuario y una contraseña.
- Opcional: Un manual de apoyo ofertado en la plataforma on-line

METODOLOGÍA DEL CURSO Y TUTORIZACIÓN

- **On-line**, el alumno cuenta con todos los contenidos del curso, junto con ejercicios en la plataforma de teleformación, además de un tutor con el que contactar a través de las diferentes herramientas que presenta el campus, como son mensajería interna, foros de debate, Chat...
- **Tutor on-line**, contacta con los alumnos a través de la mensajería interna, abre foros de debate y además hay un correo externo a la plataforma para contactar con los alumnos.

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN TUTOR/ALUMNO

- Correo Electrónico
- Mensajería interna del Campus
- Foros de debate
- Teléfono (opcional y en horario de Tutorías)

TIPOS DE MENSAJES

- **Inicio:** Se contacta con los alumnos por correo electrónico o teléfono, que servirá como presentación del tutor, informar de las herramientas y medios de los que dispone para realizar la acción formativa.
- **Apoyo/aclaración:** Se contactará con el alumno como respuesta a cualquier consulta.
- **Refuerzo/rescate:** Se contactará con el alumno para conocer el desarrollo del curso, como apoyo y motivación, aclaración de dudas para que el proceso formativo se desarrolle dentro de los plazos estimados y el alumno concluya con éxito. Este tipo de contactos se establecerán, aproximadamente, en la mitad del curso, y de esta manera poder establecer, si el tutor considera oportuno, un plan de actividades para la finalización del curso. Este tipo de mensajes se enviará a todos los alumnos al menos una vez por semana. Su objetivo es ofrecer apoyo al alumno para el seguimiento del curso, ofrecerle temas y lecturas complementarias que mejoren el desarrollo de la actividad formativa.
- **Finalización:** Se contactara con los alumnos/as antes de la finalización del curso, para despedirse de ellos e informarles sobre cualquier asunto burocrático o administrativo.

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

☞ El curso está especialmente diseñado para que los alumnos conozcan los tipos de clientes, identifiquen a los más rentables y los fidelicen. Asimismo, para la mejora estratégica de acceso y relación con los clientes, identificando los aspectos negativos que frustran a los mismos y aprendiendo a evitarlos.

OBJETIVO DIDÁCTICO

Cómo convertir la calidad de servicio en satisfacción del cliente.

Cómo sorprender positivamente a los clientes.

Cómo saber lo que realmente quieren los clientes.

Conseguir que los clientes se conviertan en los mejores prescriptores.

Convertir las quejas y reclamaciones en nuevas ventas y herramientas de mejora.

CONTENIDOS

MÓDULO 1: EL CLIENTE

UNIDAD 1:

La excelencia en el servicio al cliente

UNIDAD 2:

Habilidades de comunicación

MÓDULO 2: FIDELIZACIÓN EXITOSA DEL CLIENTE

UNIDAD 1:

Concepto de servicio

UNIDAD 2:

El liderazgo en el servicio

EVALUACIÓN FINAL

Los alumnos a lo largo del curso realizan los cuestionarios de evaluación de cada módulo, que le reporta las notas obtenidas.

TITULACIÓN

Se expedirá al alumno una vez que finalice el curso un título acreditativo con la denominación del curso, las horas y los contenidos cursados.