

35  
horas

# Fundamentos de atención al cliente (Código: COMT004PO)

GRATUITO (100% subvencionado)

Modalidad:  
**Presencial**  
(martes y jueves  
de 11 a 15 h.)

Programa formativo subvencionado al 100% por el Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB), con el objeto de financiar especialidades formativas dirigidas prioritariamente a desempleados, para el periodo 2022-2025

**soib** formació  
i ocupació



## Contenido oficial y **DIPLOMA** de **ESPECIALIDAD FORMATIVA**

**35 horas (PRESENCIAL)**

**DIRIGIDO  
A:**

OCUPADOS, AUTÓNOMOS Y ERTEs  
(de cualquier actividad)

**OBJETIVO  
GENERAL:**

Adquirir los conocimientos necesarios para proporcionar un servicio de atención al el/la cliente/a diferenciador y de calidad, así como poder medir el grado de satisfacción de los clientes.

## CONTENIDOS FORMATIVOS

### 1. ATENCIÓN AL CLIENTE (I):

- 1.1. Definición de calidad y servicio
- 1.2. Impacto de la calidad en el servicio
- 1.3. Factores diferenciales de las empresas de servicios
- 1.4. Estrategias de servicio

### 2. ATENCIÓN AL CLIENTE (II):

- 2.1. La comunicación del servicio
- 2.2. Normas de calidad del servicio
- 2.3. A la conquista del cero defectos
- 2.4. Medir la satisfacción del cliente