

CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE (35 HORAS)

El cliente. (6 horas: 5,5 teoría y 0,5 práctica).

Contenidos Teóricos:

1. Principios básicos de la atención al cliente
2. Conocimiento del cliente
3. La empatía con el cliente
4. Tipos de cliente
5. Psicología aplicada al cliente

Contenidos Prácticos:

- Test sobre los conocimientos aprendidos

La comunicación. (9 horas: 8,5 teoría y 0,5 práctica)

Contenidos Teóricos:

1. Definición de la comunicación
2. El proceso de la comunicación
3. Tipos de comunicación
4. Habilidades y actitudes en el trato con el cliente
5. El lenguaje corporal

Contenidos Prácticos:

- Test sobre los conocimientos aprendidos

El servicio al cliente. (6 horas: 5,5 teoría y 0,5 práctica).

Contenidos Teóricos:

1. Introducción
2. Factores en el servicio al cliente
3. Necesidades del cliente. Pirámide Maslow
4. Errores del servicio al cliente.

Contenidos Prácticos:

- Test sobre los conocimientos aprendidos

La calidad en el servicio (6 horas: 5,5 teoría y 0,5 práctica)

Contenidos Teóricos:

1. Satisfacción y Fidelización del cliente
2. Las diez dimensiones de la calidad en la atención al cliente

Contenidos Prácticos:

- Test sobre los conocimientos aprendidos

Quejas y Reclamaciones (5 horas: 4,5 teoría y 0,5 práctica)

Contenidos Teóricos:

1. Atención de las reclamaciones
2. Actitudes adecuadas ante las reclamaciones
3. Actuación ante los diferentes tipos de clientes

Contenidos Prácticos:

- Test sobre los conocimientos aprendidos

Módulo de Emprendedores (3 horas)

1. EL EMPRENDEDOR
 - 1.1. Consejos para ser emprendedor
2. PUESTA EN MARCHA.
 - 2.1. La idea
 - 2.2. Creación de la empresa.
3. EL PLAN DE EMPRESA
 - 3.1. .Introducción al plan de empresa.
 - 3.2. Desarrollo del Plan de Empresa
4. FORMAS JURÍDICAS Y FORMAS DE NEGOCIO
 - 4.1. .Distintas formas jurídicas
 - 4.2. .Características de las principales formas
 - 4.3. La franquicia
5. FINANCIACIÓN
 - 5.1. . Financiación para la puesta en marcha
 - 5.2. . Ayudas y Subvenciones
6. .TRÁMITES DE CONSTITUCIÓN
 - 6.1. Constitución de formas jurídicas
 - 6.2. Otros pasos para la constitución