

Temario Calidad en atención al cliente para Web

Nº lección	Título lección	Nº apartado	Título apartado	Tipo apartado
1	Introducción	1	La paradoja de la atención al cliente	V
		2	La nueva filosofía de la atención al cliente	V
		3	La excelencia	V
		4	Cuestionario	C
2	La comunicación	1	El modelo de comunicación	V
		2	Sopa de letras	sw
		3	Las funciones del mensaje	V
		4	Relaciona conceptos	rc
		5	Los obstáculos en la comunicación	V
		6	Velocidad de respuesta	as
		7	Cuestionario	C
3	El sistema de atención al cliente. La ventaja competitiva	1	El valor añadido	V
		2	¿Cuál es la ventaja competitiva?	V
		3	Bases de un buen sistema de atención al cliente	V
		4	Cuestionario	C
4	La atención oral	1	Actitudes en la comunicación oral	V
		2	Verdadero o falso	vf
		3	La escucha activa	V
		4	Ordena la frase	of
		5	Técnicas de la comunicación oral	V
		6	Crucigrama	cw
		7	La atención telefónica	V
		8	La recepción de llamadas	V
		9	La emisión de llamadas	V
		10	Verdadero o falso	vf
		11	Cuestionario	C

Nº lección	Título lección	Nº apartado	Título apartado	Tipo apartado
5	La atención escrita	1	Aspectos principales de la comunicación escrita	V
		2	Normas para la elaboración de mensajes escritos	V
		3	Verdadero o falso	vf
		4	Tipos de comunicación escrita: la carta	V
		5	Sopa de letras	sw
		6	Tipos de comunicación escrita: el informe	V
		7	Tipos de comunicación escrita: el correo electrónico I	V
		8	Tipos de comunicación escrita: el correo electrónico II	V
		9	Relaciona conceptos	rc
		10	Cuestionario	C
6	La atención cara al público	1	Las actitudes para atender al público	V
		2	El lenguaje no verbal: concepto	V
		3	Verdadero o falso	vf
		4	El lenguaje no verbal: la kinesia I	V
		5	El lenguaje no verbal: la kinesia II	V
		6	En su sitio	st
		7	El lenguaje no verbal: la paralingüística	V
		8	El lenguaje no verbal: la proxémica	V
		9	En su sitio	st
		10	Cuestionario	C
7	El cliente	1	Tipos de clientes	V
		2	Crucigrama	cw
		3	¿Qué desean los clientes?	V
		4	Verdadero o falso	vf
		5	Los clientes conflictivos	V
		6	Actitudes y errores ante los clientes conflictivos	V
		7	Cuestionario	C

Nº lección	Título lección	Nº apartado	Título apartado	Tipo apartado
8	Las objeciones	1	Introducción	V
		2	Ordena la frase	of
		3	Tipos de objeciones y su origen	V
		4	Verdadero o falso	vf
		5	La actitud frente a las objeciones	V
		6	El tratamiento de las objeciones	V
		7	Sopa de letras	sw
		8	Cuestionario	C
		9	La consecución de la excelencia	1
2	La opinión del cliente			V
3	La satisfacción del cliente como objetivo del personal			V
4	Verdadero o falso			vf
5	El fomento de la empatía			V
6	Los protocolos			V
7	Gestionar las experiencias			V
8	Las recuperaciones			V
9	Cuestionario			C