

ONV10066 Atención al cliente: calidad en los servicios funerarios (60 horas)

Objetivos:

Conocer cómo funciona un sistema de calidad en las empresas funerarias. Analizar las necesidades de los clientes de las empresas funerarias. Aprender las diferentes técnicas o habilidades necesarias para prestar un mejor servicio. Considerar los diferentes momentos en la atención al cliente de los servicios funerarios y qué procesos se realizan en ellos. Distinguir las situaciones difíciles mientras se realiza el servicio funerario con el cliente y analizar cómo abordarlas.

Índice:

Unidad 1: Concepto de calidad aplicado a las actividades de atención al cliente. Unidad 2: Necesidad e importancia del clima de confianza en la atención al cliente: la demanda y la imagen de la empresa. Unidad 3: Habilidades relacionales y de comunicación necesarias en la relación con los clientes. Unidad 4: Los diferentes momentos en la atención. Unidad 5: Técnicas comunicativas para facilitar la confianza y el clima facilitador de la correcta atención al cliente. Unidad 6: Claves para abordar las situaciones difíciles en la relación con el cliente.