

Atención al cliente: calidad en los servicios funerarios

AF: 40167

OBJETIVO

- Conocer como 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 que procesos se realizan en ellos.
- Distinguir las situaciones difíciles mientras se realiza el servicio funerario con el cliente y analizar como 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.

