



ATEIA-OLTRA

Associació de Transitaris Internacionals de Barcelona
Organització per a la Logística, el Transport i la Representació Duana

Via Laietana, 32-34, 2º - 08003 BARCELONA

Tel.93 315 09 03

Web: www.bcn.ateia.com, E-Mail: ateia@bcn.ateia.com

29.03.2022

FP.05/22

CURSO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE en empresas Transitarias

Totalmente subvencionado por el Gobierno de España, Ministerio de Transportes, Movilidad y Agencia Urbana con cargo al Plan de Ayudas vigente

Días: 3, 5, 10 y 12 de mayo de 2022

Horario: De 18:30 a 21:00 horas

Duración: 10 horas

Lugar: ATEIA-OLTRA Barcelona, Via Laietana, 32-34, 4º piso, sala 401

Plazas limitadas

Objetivos:

Brindar al alumno un conjunto de metodologías y técnicas tendentes a potenciar las habilidades en el manejo y tratamiento de los distintos clientes, de modo que éstos sientan sus necesidades y expectativas satisfechas. Recocer la importancia del trato al cliente en el éxito de un negocio y como imagen de empresa.

Contenidos:

CALIDAD DE SERVICIO

Qué se entiende por calidad y calidad de servicio.

Las características de las empresas de servicios

La importancia de la calidad en las empresas de servicios: tendencias y demandas del mercado.

LOS CLIENTES

Cientes internos y clientes externos

La satisfacción del cliente, cuestión de personas

Cómo detectar las necesidades de nuestros clientes: conocer sus expectativas de calidad.

La importancia de saber escuchar a los clientes: escucha activa, empatía.

Cómo conseguir el feed-back de los clientes.

LA CALIDAD EN EMPRESAS TRANSITARIAS

La calidad de servicio según las EMPRESAS TRANSITARIAS

Conocer nuestros compromisos de calidad

Qué nos diferencia de otras empresas del Sector

EL TRATO AL CLIENTE

Cómo queremos atender a nuestros clientes

Proyectar una imagen de profesionalidad y calidez

Propuestas para dar un buen servicio

LAS QUEJAS

La trascendencia de las quejas: del desconocimiento a la valoración.

Quejas: la oportunidad para mejorar

El alto coste de un cliente insatisfecho

Conseguir clientes satisfechos a pesar de los errores

ATENCIÓN AL CLIENTE

Cómo atender correctamente a los clientes:

Resolver dudas / Resolver objeciones / Resolver reclamaciones (componente técnico) /

Resolver quejas (componente psicológico)



ATEIA-OLTRA

Associació de Transitaris Internacionals de Barcelona
Organització per a la Logística, el Transport i la Representació Duanera

Via Laietana, 32-34, 2º - 08003 BARCELONA

Tel.93 315 09 03

Web: www.bcn.ateia.com, E-Mail: ateia@bcn.ateia.com

29.03.2022
FP.05/22

CURSO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE en empresas Transitarias

Le recordamos que esta acción formativa a la cual usted se inscribe está subvencionada por el Gobierno de España, Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.

Por ello, debido a que es una acción formativa con gran número de demandas y las plazas son limitadas, **le solicitamos una participación responsable en su desarrollo, sobre todo en lo que hace referencia a su asistencia regular.**

- Remitir esta hoja debidamente cumplimentada.
- Adjuntar copia del DNI
- No se admitirán inscripciones por teléfono.
- **Las inscripciones se tramitarán por riguroso orden de recepción.**
- ATEIA Barcelona se reserva el derecho de anular el curso en caso de no tener el mínimo de

Datos inscripción

Nombre y apellidos:

DNI: **(Adjuntar copia del DNI)**

Dirección personal:

Localidad:

Código postal:

Provincia:

Teléfono:

Empresa:

Teléfono empresa:

Correo electrónico:

Cargo:



Curso subvencionado por el Gobierno de España, Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana con cargo al Plan de Ayudas vigente

Los datos personales que contiene el presente formulario serán incorporados a un fichero automatizado propiedad de la ASOCIACIÓN DE TRANSITARIOS, EXPEDIDORES INTERNACIONALES Y ASIMILADOS –ATEIA- debidamente inscrito en la Agencia de Protección de Datos, y protegido con las medidas de seguridad legalmente establecidas. Dichos datos únicamente serán utilizados con la finalidad de la prestación de los servicios indicados mediante el presente documento, y podrán ser cedidos a terceros para la finalidad que corresponda, a fin de que la ASOCIACIÓN DE TRANSITARIOS, EXPEDIDORES INTERNACIONALES Y ASIMILADOS –ATEIA- pueda cumplir con el desarrollo de las distintas actividades formativas e informativas por la que hemos sido contratados por ustedes al efecto que correspondiere. Esta cesión de datos incluye a las imágenes particulares. Y que usted podrá negarse a que sean incorporados al mencionado fichero y, además, que podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación legalmente establecidos ante ASOCIACIÓN DE TRANSITARIOS, EXPEDIDORES INTERNACIONALES Y ASIMILADOS –ATEIA- mediante comunicación escrita en VÍA LAIETANA, 32-34 PISO 2º CP.08003 BARCELONA.