



# 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](http://www.bcn.ateia.com), E-Mail: [ateia@bcn.ateia.com](mailto: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**

Clientes 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 Duenera

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.