



ATEIA-OLTRA

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

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

Tel.93 315 09 03

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

21/12/23
FP.10/23

CURSO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EMPRESAS TRANSITARIAS

Días:	Martes y jueves, 20, 22, 27 y 29 de febrero de 2024
Horario:	De 18:30 a 21:00 horas
Duración:	10 horas
Lugar:	ATEIA-OLTRA Barcelona. Via Laietana, 32-34, 4º piso
Modalidad:	Presencial

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. Recoger la importancia del trato al cliente en el éxito de un negocio y como imagen de empresa.

Contenido:

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 Duanaera

Via Laietana, 32-34, 2ª - 08003 BARCELONA
Tel.93 315 09 03
Web: www.bcn.ateia.com, E-Mail: ateia@bcn.ateia.com

21/12/23
FP.10/23

CURSO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EMPRESAS TRANSITARIAS 20, 22, 27 y 29 de febrero de 2024

Precio empresas asociadas: 302,50 € IVA INCLUIDO (250,00 € + 21 % I.V.A.)
Precio empresas no asociadas 363,00 € IVA INCLUIDO (300,00 € + 21 % I.V.A.)

Acción formativa bonificable para las empresas que desarrollen formación para sus trabajadores y coticen por formación profesional. La gestión de la bonificación será realizada por las propias empresas.

Formalización de la matrícula:

- Remitir esta hoja debidamente cumplimentada, adjuntando copia del resguardo de la transferencia a ateia@bcn.ateia.com
- No se admitirán inscripciones realizadas telefónicamente.
- No se tendrán en cuenta las inscripciones que no estén debidamente formalizadas (efectuado el correspondiente pago).
- Toda inscripción no anulada con al menos diez días de antelación al inicio del curso comportará el pago íntegro de la matrícula.
- ATEIA-OLTRA Barcelona se reserva el derecho de anular el curso en caso de no tener el mínimo de alumnos previsto. En ese caso, se procederá a las devoluciones correspondientes.

Nombre y apellidos:

Empresa:

Teléfono:

Correo electrónico:

Forma de pago:

Transferencia bancaria a la cuenta:
ES20 2100 3135 1322 0016 6580
Titular: ATEIA BCN, SL

AVISO LEGAL:

Esta información es privada y confidencial y está dirigida únicamente a su destinatario. Si usted no es el destinatario original de este mensaje y por este medio pudo acceder a dicha información por favor elimine el mensaje. La distribución o copia de este mensaje está estrictamente prohibida. Los posibles datos personales incluidos en este formulario han sido facilitados por el interesado de manera totalmente voluntaria y con la finalidad de mantenerle puntualmente informado sobre las actividades y servicios que ASOCIACIÓN DE TRANSITARIOS, EXPEDIDORES INTERNACIONALES y ASIMILADOS (ATEIA-OLTRA Barcelona) ofrece. Estos datos son tratados en los Ficheros responsabilidad de ATEIA-OLTRA Barcelona, Via Laietana, 32-34 - 08003 Barcelona. En cualquier caso, puede revocar su consentimiento a recibir nuestros mensajes o ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, así como de limitación y oposición al tratamiento de sus datos dirigiéndose por escrito a ATEIA-OLTRA Barcelona, en la dirección anteriormente indicada.