



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

17.12.2025  
FP.12/25

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

<b>Días:</b>	Martes y jueves, 17, 19, 24 y 26 de febrero de 2026
<b>Horario:</b>	De 18:00 a 20:30 horas
<b>Duración:</b>	10 horas
<b>Lugar:</b>	ATEIA-OLTRA Barcelona. Via Laietana, 32-34
<b>Modalidad:</b>	Presencial

**Precio empresas asociadas:** 250,00 € + IVA (302,50 € IVA incluido)

**Precio empresas no asociadas** 300,00 € + IVA (363,00 € IVA incluido)

***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.***

### 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. Reconocer 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



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

17.12.2025  
FP.12/25

## 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)

## INSCRIPCIONES A TRAVÉS DEL SIGUIENTE FORMULARIO

### Formalización de la matrícula:

- **Acceda al formulario para cumplimentar su inscripción.**
- **Envíenoslo adjuntando copia del resguardo de la transferencia**
- **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.**

Contacte con nosotros ante cualquier duda o consulta: [formacion@bcn.ateia.com](mailto:formacion@bcn.ateia.com)

#### 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.