

La calidad en el servicio al cliente

MODALIDAD Teleformación

DURACIÓN 25 H

OBJETIVOS

- Conocer la importancia de la calidad en el servicio y las exigencias del cliente, aplicando las estrategias de los distintos tipos de servicio.
- Aprender la importancia de la comunicación en el servicio de cara a la satisfacción del consumidor y de los empleados que prestan el servicio.
- Conocer todas las técnicas de servicio al cliente que puedan resultar útiles en su desempeño profesional.
- Conseguir la motivación para desarrollar el trabajo ofreciendo un sistema de calidad en el servicio y convencer de la buena atención que se ofrece a los clientes.

CONTENIDOS

UD1. Calidad y servicio: algunas definiciones.

UD2. La importancia de la Calidad en el servicio.

UD3. Gestión de la Calidad en el servicio.

UD4. Las Estrategias del servicio.

UD5. La Comunicación del servicio.

UD6. Normas de Calidad del servicio.