

Calidad en el Servicio al Cliente

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

- 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 la importancia de la calidad en el servicio y las exigencias del cliente.
- Conocer las estrategias del servicio para los distintos tipos de servicios.
- Conocer las normas de calidad en el servicio.
- Conocer los conceptos de calidad y servicio, así como las características de los distintos servicios y las empresas de alto rendimiento.
- Aprender la importancia de detectar los errores y anticiparse a ellos.
- Cómo medir la satisfacción de los clientes.
- Aprender las técnicas de uso del teléfono.
- Conocer cómo lanzar un programa de calidad.
- Conocer el papel del director de calidad.

Contenidos:

UNIDAD DIDÁCTICA 1. POR QUÉ LA CALIDAD

Conceptos Generales.
Definiciones de "Calidad".
Evolución de la Calidad.
Cuánta Calidad Ofrecer.
Costes de calidad.
Que es un sistema de gestión de la calidad. Historia.
Ocho principios de gestión de la calidad.
Beneficios de un sistema de gestión de calidad.
Círculos de control de calidad.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DECISIONES QUE INFLUYEN AL CLIENTE.

Las decisiones sobre los productos.
Las decisiones sobre distribución.
Las decisiones sobre precios.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SERVICIO/ASISTENCIA AL CLIENTE

Servicio al cliente.
La calidad del servicio al cliente.
Asistencia al cliente.
Indicaciones de la asistencia al cliente.