Aspectos prácticos de la calidad en el servicio

Área: COMERCIO Y MARKETING
Modalidad: Teleformación
Duración: 40 h
Precio: 15.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

CÓDIGO

0158

OBJETIVOS

- Adquirir la capacidad necesaria para el correcto uso de las estrategias del servicio para dar a conocer las distintas técnicas para medir la satisfacción del cliente y diagnosticar los errores cometidos.

####

- Aprender a implantar en el trabajo diario un programa de calidad en el servicio, para preparar a los trabajadores en la utilización del teléfono como instrumento de atención e información al público.

####

- Aprender la importancia de la comunicación en el servicio de cara a la satisfacción del cliente y de los trabajadores que prestan el servicio, de manera que se distingan y conozcan las normas de calidad.

####

- Adquirir los conocimientos, habilidades y competencias que el mercado laboral actual exige a los especialistas en calidad en el servicio y atención al cliente, para desarrollar su carrera profesional en el sector, por medio del aprendizaje de las principales técnicas encaminadas a la satisfacción del consumidor.

CONTENIDOS

TEMA 1. CALIDAD Y SERVICIO: ALGUNAS DEFINICIONES.
1.1. CALIDAD Y SERVICIO: ASPECTOS GENERALES
1.2. EL CLIENTE Y SU PERCEPCIÓN DEL SERVICIO
1.3. LAS EMPRESAS DE SERVICIOS
1.4. ESTRATEGIAS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS
1.5. LA COMUNICACIÓN Y LAS NORMAS DE CALIDAD

TEMA 2. LA CAZA DE ERRORES.
2.1. INTRODUCCIÓN
2.2. HACERLO BIEN A LA PRIMERA
2.3. EL CERO DEFECTOS PASA TAMBIÉN POR UNA CAZA IMPLACABLE DE ERRORES

TEMA 3. MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.
3.1. INTRODUCCIÓN
3.2. VALOR PARA EL CLIENTE
3.3. SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR
3.4. LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
3.5. LAS CARTAS DE RECLAMACIÓN: UNA FUENTE DE BENEFICIOS
3.6. LA OPINIÓN AJENA

TEMA 4. ¿CÓMO LANZAR UN PROGRAMA DE CALIDAD?
4.1. INTRODUCCIÓN
4.2. EL DIAGNÓSTICO: UN PUNTO DE PARTIDA INELUDIBLE
4.3. A LA BÚSQUEDA DEL CERO DEFECTOS
4.4. RECONSIDERACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO
4.5. UN TRONCO COMÚN DE EXCELENCIA PARA VARIAS RAMAS DEL SERVICIO

TEMA 5. EL TELÉFONO.
5.1. INTRODUCCIÓN
5.2. PREPARACIÓN TÉCNICA
5.3. PREPARACIÓN TÁCTICA
5.4. DESARROLLO PRÁCTICO O TÉCNICA DEL USO DEL TELÉFONO
5.5. ALGUNAS RECOMENDACIONES AL HABLAR POR TELÉFONO

TEMA 6. EJEMPLOS DE MALA CALIDAD EN EL SERVICIO.
6.1. AEROPUERTO
6.2. BANCO
6.3. SUPERMERCADO
6.4. LAS TARJETAS DE CRÉDITO
6.5. EMPRESA DE MANTENIMIENTO
6.6. HOTEL
6.7. EMPRESA DE ALQUILER DE COCHES
6.8. UN CONCESIONARIO MERCEDES BENZ
6.9. UN JUEGO DE SALÓN QUE TERMINA EN EL LUGAR DE PARTIDA
6.10. UNA AGENCIA DE SEGUROS
6.11. UNOS INFORMATIVOS
6.12. LA CATÁSTROFE DE CHERNÓBIL: DIFERENCIAS CULTURALES
6.13. UNA CALDERA RUIDOSA
6.14. UN INSTITUTO DE ESTADÍSTICA
6.15. UNA TIENDA DE MUEBLES

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados. No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.