

La calidad en el servicio al cliente



Área: COMERCIO Y MARKETING

Modalidad: Teleformación

Duración: 40 h

Precio: 15.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

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

TEMA 1. CALIDAD Y SERVICIO: ALGUNAS DEFINICIONES.

1.1. CALIDAD

1.2. EL SERVICIO

TEMA 2. LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

2.1. UN CLIENTE SIEMPRE EXIGENTE

2.2. LA IMPORTANCIA DE LOS SÍMBOLOS Y DE LA INFORMACIÓN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO

2.3. CUANTO MÁS INMATERIAL SEA UN SERVICIO, MÁS INFLUENCIA TENDRÁN SUS ASPECTOS TANGIBLES

2.4. LA MOTIVACIÓN DEL CLIENTE ES LO QUE DETERMINA LA CALIDAD DEL SERVICIO

2.5. LA CALIDAD DEL SERVICIO ES TOTAL O INEXISTENTE

2.6. GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL

2.7. EL CONCEPTO DE CALIDAD VARÍA SEGÚN LAS CULTURAS

2.8. LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: UN SECRETO A DESVELAR

TEMA 3. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

3.1. ¿POR QUÉ SON DIFERENTES LAS EMPRESAS DE SERVICIOS?

3.2. DIFICULTADES DE GESTIONAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

3.3. COSTO DE CALIDAD Y DE LA FALTA DE CALIDAD

3.4. GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: UN ASUNTO DE MÉTODOS

TEMA 4. LAS ESTRATEGIAS DEL SERVICIO.

- 4.1. INTRODUCCIÓN
- 4.2. EL CLIENTE ES EL REY
- 4.3. COMPETIR EN LOS PRECIOS O EN LAS DIFERENCIAS
- 4.4. ESTRATEGIAS DE SERVICIO DE PRODUCTOS
- 4.5. ESTRATEGIAS DE SERVICIO PARA LOS SERVICIOS
- 4.6. LA ESTRATEGIA DE SERVICIO: UNA PROMESA

TEMA 5. LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO.

- 5.1. AFIRMAR LA DIFERENCIA
- 5.2. AMOLDARSE A LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE
- 5.3. REDUCIR EL RIESGO PERCIBIDO POR EL CLIENTE
- 5.4. MATERIALIZAR EL SERVICIO
- 5.5. EN MATERIA DE SERVICIOS, TODO ES COMUNICACIÓN
- 5.6. CONTAR CON LOS DISTRIBUIDORES
- 5.7. MOTIVAR AL PERSONAL: UN EMPLEADO CONVENCIDO ES UN CLIENTE CONVENCIDO

TEMA 6. NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO.

- 6.1. INTRODUCCIÓN
- 6.2. LA NORMA ES EL RESULTADO ESPERADO POR EL CLIENTE
- 6.3. LA NORMA DEBE SER PONDERABLE
- 6.4. LAS NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO DEBEN SER UTILIZADAS POR TODA LA ORGANIZACIÓN
- 6.5. FORMAR AL PERSONAL EN LAS NORMAS DE CALIDAD
- 6.6. PRESTAR UN SERVICIO ORIENTADO AL CLIENTE

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 **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.