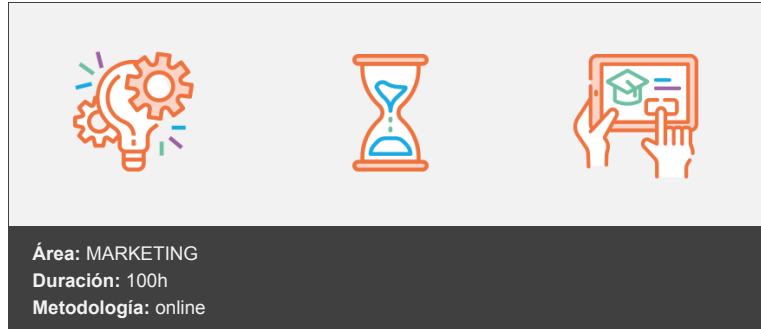


## Estrategias de servicios: Calidad y orientación al cliente. COMM004PO



### Objetivos

- Identificar las estrategias orientadas a la mejora de la atención, comunicación y servicio al cliente, siendo capaz de aplicar los programas de calidad en el servicio y medir la satisfacción del cliente.
- Introducir al alumno el concepto de calidad de servicio y satisfacción del cliente.
- Conocer los aspectos de calidad de servicio que busca el cliente y responder a sus demandas.
- Aprender a gestionar los procesos de calidad del servicio.
- Identificar la estrategia más adecuada para facilitar los servicios al público con el fin de incrementar su satisfacción.
- Aplicar técnicas de comunicación de forma que el cliente esté bien atendido.
- Mejorar la motivación de las personas que atienden a clientes y conseguir que los colaboradores deseen que vuelvan.
- Comprender la importancia de establecer normas o especificaciones en las empresas con objeto de satisfacer las expectativas y percepciones de los clientes.
- Distinguir los aspectos referidos a la calidad del servicio diseñada, entregada y percibida para el cliente.
- Saber detectar, organizar, analizar y corregir todas las desviaciones de la norma de calidad con la finalidad de satisfacer tanto al cliente externo como al interno.
- Conocer la importancia de medir la satisfacción del cliente.
- Comprender la importancia y las fases de la puesta en marcha de un programa de calidad en la organización, con el fin de ofrecer satisfacción al cliente.
- Aprender a gestionar los procesos de atención telefónica en la recepción y emisión de llamadas.
- Comprender las claves de una buena atención al cliente en diferentes sectores económicos y de servicios.
- Saber reconocer ejemplos de la mala atención al cliente en diversos sectores productivos, sus consecuencias en la empresa y cómo se pueden mejorar.

### Contenidos y estructura del curso

1. Calidad y servicio: algunas definiciones.
2. Las estrategias del servicio.
3. Las normas de calidad del servicio.
4. La caza de errores.

5. Medir la satisfacción del cliente.

6. ¿Cómo lanzar un programa de calidad?

7. Atención telefónica en la gestión de la calidad del servicio.

## Metodología

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

## Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:  
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Critería

