

Aspectos prácticos legales de la calidad en el servicio

Modalidad: curso e-Learning Duración: 30 horas

Categorías: Comercio y marketing

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

UD1. 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.

UD2. 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.

UD3. 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.

UD4. ¿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.

UD5. 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.

UD6. 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 Chernobyl: Diferencias Culturales.
- 6.13. Una Caldera ruidosa.
- 6.14. Un Instituto de Estadística.
- 6.15. Una Tienda de Muebles.