

La calidad del servicio de atención al cliente

Modalidad: curso e-Learning Duración: 12 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes.

CONTENIDOS

1. Concepto y origen de la calidad.
2. La gestión de la calidad en las empresas comerciales.
3. El control y el aseguramiento de la calidad.
4. La retroalimentación del sistema.
5. La satisfacción del cliente.
6. La motivación personal y la excelencia empresarial.
7. La reorganización según criterios de calidad.
8. Las normas ISO 9000.