

Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente

Modalidad: curso e-Learning Duración: 15 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

- Aplicar los procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado por una empresa/organización
- Describir métodos utilizados habitualmente para evaluar la calidad del servicio prestado por una empresa / organización.

CONTENIDOS

1. Procesos de calidad en la empresa.
2. Concepto y características de la calidad de servicio.
3. Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente