ASPECTOS PRÁCTICOS LEGALES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

SKU: EVOL-3137-VTP-A | **Categorías:** COMERCIO Y MARKETING, Comercio y Marketing

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas 50

Créditos ECTS 2

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

Aspectos prácticos legales de la calidad en el servicio

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.

Quizá te interese este curso: Experto en Desarrollo del Turismo Rural y Marketing Turístico

O este otro: Técnico Profesional en Promoción y Venta de Servicios Turísticos

Síguenos en: Instagram