

# 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](#)

