

LA CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE

SKU: EVOL-2980-VTP-A | Categorías: [COMERCIO Y MARKETING](#), [Marketing](#), [Publicidad y Comunicación](#)

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas [25](#)

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

La calidad en el servicio al cliente

Objetivos

- Conocer la importancia de la calidad en el servicio y las exigencias del cliente, aplicando las estrategias de los distintos tipos de servicio.
- Aprender la importancia de la comunicación en el servicio de cara a la satisfacción del consumidor y de los empleados que prestan el servicio.
- Conocer todas las técnicas de servicio al cliente que puedan resultar útiles en su desempeño profesional.
- Conseguir la motivación para desarrollar el trabajo ofreciendo un sistema de calidad en el servicio y convencer de la buena atención que se ofrece a los clientes.

Contenidos

UD1. Calidad y servicio: algunas definiciones.

UD2. La importancia de la Calidad en el servicio.

UD3. Gestión de la Calidad en el servicio.

UD4. Las Estrategias del servicio.



UD5. La Comunicación del servicio.**UD6. Normas de Calidad del servicio.**

El curso online "La calidad en el servicio al cliente" es una formación especializada que tiene como objetivo principal brindar a los participantes las herramientas y conocimientos necesarios para ofrecer un servicio excepcional a los clientes, fidelizarlos y mejorar la experiencia de compra. Este curso aborda aspectos fundamentales como la importancia del servicio al cliente en la actualidad, estrategias para gestionar quejas y reclamaciones de manera efectiva, técnicas para comunicarse de forma asertiva con los clientes, entre otros temas relevantes.

Una de las ventajas de este curso es su modalidad online, lo que permite a los participantes acceder a los contenidos desde cualquier lugar y en el horario que mejor se adapta a sus necesidades.

En primer lugar, es profundamente importante para brindar un servicio excepcional con un factor diferente en un mercado altamente competitivo. Se pueden analizar las expectativas de los clientes, que identifican las necesidades y la superación de las expectativas según el nombre genérico de la marca.

Además, se abordan estrategias para gestionar eficazmente las quejas y reclamaciones de los clientes, convirtiendo estas situaciones en oportunidades para mejorar la relación con ellos. Es una tecnología de comunicación técnica y empática que permite establecer una conexión emocional con los clientes y resolver conflictos de manera satisfactoria.

Otro aspecto fundamental del curso es el análisis de casos prácticos reales que permite a los participantes participar de los conocimientos adquiridos en situaciones concretas del entorno del laboratorio. Una combinación de ejemplos reales, es la base del deseo de practicar la habilitación para diferentes escenarios y mejorar la calidad del servicio al cliente.

En resumen, el curso online "La calidad en el servicio al cliente" es una formación completa y especializada que proporciona a los participantes las herramientas necesarias para ofrecer un servicio excepcional, gestionar eficazmente las quejas y reclamaciones, comunicarse de forma asertiva con los clientes y fidelizarlos. Con una orientación práctica y orientada a los resultados, este curso es ideal para profesionales que puedan mejorar su cualificación en la atención al cliente y destacarse en una tienda más exigente. ¡Inscríbete ahora y potencia tu negocio con un servicio de excelencia!

Tal vez te interese este curso: [CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES](#)

O quizá este otro: [Atención al cliente/consumidor en inglés](#)

Síguenos en: [Instagram](#)

