



ASPECTOS PRÁCTICOS LEGALES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

SKU: 0376_V2

Horas [30](#)

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,

CONTENIDO

Tema 1. 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

Tema 2. 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

Tema 3. 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

Tema 4. ¿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

Tema 5. 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

Tema 6. 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