



CURSO GRATUITO

Estrategias de Servicios: Calidad y Orientación al Cliente

Código

COMM004PO

Acción formativa

Estrategias de Servicios: Calidad y Orientación al Cliente

Familia profesional

Comercio y Marketing

Área profesional

Marketing y Relaciones Públicas

Modalidad

Teleformación

Horas

100 Horas

Objetivos

Identificar las estrategias orientadas a la mejora de la atención, comunicación y servicio al cliente, siendo capaz aplicar los programas de calidad en el servicio y medir la satisfacción del cliente.

Información

Curso subvencionado al 100% por el SEPE dirigido a personas trabajadoras, por cuenta ajena o propia, ocupadas en el sector de referencia, personas trabajadoras en situación de ERE, ERTE o afectadas por Mecanismos RED, y personas inscritas como demandantes de empleo. Con este curso aprenderás las diferentes estrategias y recursos que existen para llevar a cabo un servicio de calidad y orientado a los clientes.

Contenidos

1. Calidad y servicio: Algunas definiciones
2. La importancia de la calidad del servicio
3. Gestión de la calidad en el servicio
4. Las estrategias del servicio
5. La comunicación del servicio
6. Las normas de calidad del servicio
7. Calidad y servicio: Aspectos generales
8. La causa de errores
9. Medir la satisfacción del cliente
10. ¿Cómo lanzar un programa de calidad?
11. Atención telefónica en la gestión de la calidad del servicio
12. Ejemplos de mala calidad en el servicio
13. Módulo específico sectorial