

Atención al cliente

Modalidad:

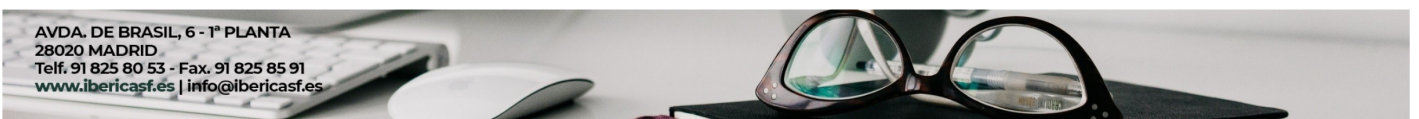
e-learning con una duración 20 horas

Objetivos:

- Conocer las distintas técnicas para medir la satisfacción del cliente y diagnosticar los errores cometidos.
- Implantar en el trabajo diario un programa de calidad del servicio.
- Capacitar a los participantes para utilizar el teléfono como instrumento de atención e información al público.

Contenidos:

1. Calidad y servicio
???????????? 1.1. La calidad
???????????? 1.2. El servicio
2. Impacto de la calidad en el servicio
???????????? 2.1. Impacto de la calidad en el servicio
3. Factores diferenciales de las empresas de servicios
???????????? 3.1. Dificultades para gestionar la calidad del servicio
???????????? 3.2 costo y falta de calidad
???????????? 3.3. La gesti?n de la calidad del servicio
4. Estrategias de servicios
???????????? 4.1. Estrategias de servicio
???????????? 4.2. Competencia en precios o en diferencias
5. Tipos de estrategias de servicios
????? ?????????5.1. Estrategias de servicio para productos
???????????? 5.2. Estrategias de servicio para servicios
6. La comunicaci?n del servicio
???????????? 6.1. La comunicaci?n
???????????? 6.2. Amoldarse a las expectativas del cliente
???????????? 6.3. En materia de servicio, todo es comunicaci?n



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



???????????? 6.4. Motivar al personal
7. Normas de calidad en el servicio
???????????? 7.1. Introducci?n
???????????? 7.2. Formaci?n del personal
???????????? 7.3. Prestar un servicio orientado al cliente
8. A la conquista del cero defectos
???????????? 8.1. Hacerlo bien a la primera
???????????? 8.2. Caza de errores
9. Medir la satisfacci?n del cliente
???????????? 9.1. Valor para el cliente
???????????? 9.2. Satisfacci?n del consumidor
???????????? 9.3. Procedimientos para medir la satisfacci?n

