



ÁREA: COMERCIO

ASPECTOS PRÁCTICOS DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

40 horas

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.

ÍNDICE:

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 Chernóbil: diferencias culturales
- 6.13. Una caldera ruidosa
- 6.14. Un instituto de estadística
- 6.15. Una tienda de muebles