



## **ÁREA: COMERCIO**

### **LA CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE**

**40 horas**

#### **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.

#### **ÍNDICE:**

##### **TEMA 1. CALIDAD Y SERVICIO: ALGUNAS DEFINICIONES**

- 1.1. Calidad
- 1.2. El servicio

##### **TEMA 2. LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO**

- 2.1. Un cliente siempre exigente
- 2.2. La importancia de los símbolos y de la información en la calidad del servicio
- 2.3. Cuanto más inmaterial sea un servicio, más influencia tendrán sus aspectos tangibles
- 2.4. La motivación del cliente es lo que determina la calidad del servicio
- 2.5. La calidad del servicio es total o inexistente
- 2.6. Gestión de la calidad total
- 2.7. El concepto de calidad varía según las culturas
- 2.8. La satisfacción del cliente: un secreto a desvelar

##### **TEMA 3. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO**

- 3.1. ¿Por qué son diferentes las empresas de servicios?
- 3.2. Dificultades de gestionar la calidad del servicio
- 3.3. Costo de calidad y de la falta de calidad
- 3.4. Gestión de la calidad del servicio: un asunto de métodos



#### **TEMA 4. LAS ESTRATEGIAS DEL SERVICIO**

- 4.1. Introducción
- 4.2. El cliente es el rey
- 4.3. Competir en los precios o en las diferencias
- 4.4. Estrategias de servicio de productos
- 4.5. Estrategias de servicio para los servicios
- 4.6. La estrategia de servicio: una promesa

#### **TEMA 5. LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO**

- 5.1. Afirmar la diferencia
- 5.2. Amoldarse a las expectativas del cliente
- 5.3. Reducir el riesgo percibido por el cliente
- 5.4. Materializar el servicio
- 5.5. En materia de servicios, todo es comunicación
- 5.6. Contar con los distribuidores
- 5.7. Motivar al personal: un empleado convencido es un cliente convencido

#### **TEMA 6. NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO**

- 6.1. Introducción
- 6.2. La norma es el resultado esperado por el cliente
- 6.3. La norma debe ser ponderable
- 6.4. Las normas de calidad del servicio deben ser utilizadas por toda la organización
- 6.5. Formar al personal en las normas de calidad
- 6.6. Prestar un servicio orientado al cliente