

ONA10130 Atención al cliente (10 horas)

Objetivos:

Conocer el papel de la comunicación en la atención al cliente y la manera de adaptarla a partir de las necesidades de la empresa.

Conocer la importancia de una adecuada atención en el servicio para cubrir las exigencias del cliente.

Saber de las diferentes estrategias de servicios existentes para cada tipo de empresa.

Índice:

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 gestión de la calidad del servicio

4. ESTRATEGIAS DE SERVICIOS

4.1. Estrategias de servicio

4.2. Competencia en precios o en diferencias

4.3. Estrategias de servicio para productos

4.4. Estrategias de servicio para servicios

5. LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO

5.1. La comunicación

5.2. Amoldarse a las expectativas del cliente

5.3. En materia de servicio, todo es comunicación

5.4. Motivar al personal

6. NORMAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO

6.1. Introducción

6.2. Formación del personal

6.3. Prestar un servicio orientado al cliente

7. A LA CONQUISTA DEL CERO DEFECTOS

7.1. Hacerlo bien a la primera

7.2. Caza de errores

8. MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

8.1. Valor para el cliente

8.2. Satisfacción del consumidor

8.3. Procedimientos para medir la satisfacción