

ONA10234 Calidad en el servicio al cliente (10 horas)

Objetivos:

- 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 la importancia de la calidad en el servicio y las exigencias del cliente.
- Conocer las estrategias del servicio para los distintos tipos de servicios.
- Conocer las normas de calidad en el servicio.
- Conocer los conceptos de calidad y servicio, así como las características de los distintos servicios y las empresas de alto rendimiento.
- Aprender la importancia de detectar los errores y anticiparse a ellos.
- Cómo medir la satisfacción de los clientes.
- Aprender las técnicas de uso del teléfono.
- Conocer cómo lanzar un programa de calidad.
- Conocer el papel del director de calidad.

Índice:

ÍNDICE DE CONTENIDOS

- 1.CALIDAD Y SERVICIO: CONCEPTOS BÁSICOS
 - 1.1.La Calidad
 - 1.2.El Servicio
 - 2.LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO
 - 2.1.La exigencia del cliente
 - 2.2.El cliente: aspectos a destacar
 - 2.3.La percepción de la calidad
 - 2.4.Gestión de la calidad total
 - 3.GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO
 - 3.1.¿Por qué son diferentes las empresas de servicios?
 - 3.2.Dificultades para gestionar la calidad en el servicio
 - 3.3.Coste de calidad y falta de calidad
 - 3.4.Gestión de la calidad: Asunto de método
 - 3.5.Ejemplos de "no calidad"
 - 3.6.Un ejemplo práctico de mala calidad en el servicio: la camarera
 - 4.LAS ESTRATEGIAS DEL SERVICIO
 - 4.1.El cliente es el rey
 - 4.2.Estrategias
 - 5.LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO
 - 5.1.Características de la comunicación
 - 5.2.Todo es comunicación en el servicio
 - 6.LAS NORMAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO
 - 6.1. Normas de calidad
- #### UNIDAD 2. PROGRAMAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO
- 1.CALIDAD Y SERVICIO: ASPECTOS GENERALES
 - 1.1.Calidad y servicio: gestión de la calidad
 - 1.2.El cliente y su percepción del servicio
 - 1.3.Las empresas de servicios

ONA10234 Calidad en el servicio al cliente (10 horas)

- 1.4.Estrategias de las empresas de servicios
- 1.5.La comunicación y las normas de calidad
- 2.LA CAZA DE ERRORES
 - 2.1.Hacerlo bien a la primera
 - 2.2.El cero defectos
 - 2.3.El papel del director de calidad
 - 2.4.Un proyecto de calidad
 - 2.5.Instrumentos para la caza de errores
- 3. MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
 - 3.1.La calidad que presta la empresa y la que percibe el cliente
 - 3.2.Satisfacción del consumidor: conceptos básicos
- 4.¿CÓMO LANZAR UN PROGRAMA DE CALIDAD?
 - 4.1.Introducción
 - 4.2.Diagnóstico
 - 4.3.La búsqueda de cero defectos
 - 4.4.Reconsideración del servicio prestado
 - 4.5.El nivel de excelencia para cada rama del servicio
- 5.EL TELÉFONO
 - 5.1. El teléfono como atención al público
 - 5.2. Preparación técnica
 - 5.3. Preparación táctica
 - 5.4. Técnicas del uso del teléfono
 - 5.5. Recomendaciones al hablar por teléfono
- 6. EJEMPLOS DE MALA CALIDAD EN EL SERVICIO
 - 6.1. Ejemplos de mala calidad en el servicio