

ONV1UF0325 Atención al cliente (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.

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
5. Tipos de estrategias de servicios
5.1. Estrategias de servicio para productos
5.2. Estrategias de servicio para servicios
6. La comunicación del servicio
6.1. La comunicación
6.2. Amoldarse a las expectativas del cliente
6.3. En materia de servicio, todo es comunicación
6.4. Motivar al personal
7. Normas de calidad en el servicio
7.1. Introducción
7.2. Formación 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 satisfacción del cliente
9.1. Valor para el cliente
9.2. Satisfacción del consumidor
9.3. Procedimientos para medir la satisfacción