

## La Calidad en el Servicio al Cliente

### DESCRIPCIÓN

#### Entre los Objetivos del curso destacan:

- 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.

### DIRIGIDO A

El curso está dirigido a alumnos interesados en la temática, y permitirá al usuario adquirir los conocimientos y destrezas necesarias para desempeñar funciones relacionadas con la materia.

### REQUISITOS ESPECIALES DE ACCESO Y OBTENCIÓN DEL TÍTULO

#### Requisitos de acceso:

- No se establecen requisitos de acceso previos

#### Requisitos para obtener la titulación:

- Lectura / Estudio del material didáctico completo
- Visionado de los videos formativos
- Completar el 100% de las autoevaluaciones
- Superar el examen final con nota superior al 60%

#### FICHA DEL CURSO



##### Modalidad Elearning

Duración: 30 h



##### Titulación Otorgada

La Calidad en el Servicio al Cliente



##### Título emitido por



**PREVENSYSTEM**

**Modalidad Elearning**

Duración: 30 h

**Titulación Otorgada**

La Calidad en el Servicio al Cliente

**Título emitido por****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