

Especial Comunidad Valenciana

• Formación **100% gratuita** •
Trabajadores, autónomos y ERTE

Estrategias de servicios: calidad y orientación al cliente

Modalidad online • 100 horas de duración

Objetivo del curso

Aprender a identificar las estrategias orientadas a la mejora de la atención, comunicación y servicio al cliente, siendo capaz aplicar los programas de calidad en el servicio y medir la satisfacción del cliente.

¿Qué vas a aprender?:

■ CALIDAD Y SERVICIO: ALGUNAS DEFINICIONES.

- La calidad.
- El servicio.

■ LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.

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

■ **GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO.**

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

■ **LAS ESTRATEGIAS DEL SERVICIO.**

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

■ **LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO.**

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

■ **LAS NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO.**

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

■ **CALIDAD Y SERVICIO: ASPECTOS GENERALES.**

- Calidad y servicio: aspectos generales.
- El cliente y su percepción del servicio.
- Las empresas de servicios.
- Estrategias de las empresas de servicios.
- La comunicación y las normas de calidad.

■ LA CAZA DE ERRORES.

- Introducción.
- Hacerlo bien a la primera.
- El cero defectos pasa también por una caza implacable de errores.

■ MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- Introducción.
- Valor para el cliente.
- Satisfacción del consumidor.
- Las encuestas de satisfacción.
- Las cartas de reclamación: una fuente de beneficios.
- La opinión ajena.

■ ¿CÓMO LANZAR UN PROGRAMA DE CALIDAD?

- Introducción.
- El diagnóstico: un punto de partida ineludible.
- A la búsqueda del cero defectos.
- Reconsideración del servicio prestado.
- Un tronco común de excelencia para ramas del servicio.

■ ATENCIÓN TELEFÓNICA EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.

- Introducción.
- Preparación técnica.
- Preparación táctica.
- Desarrollo práctico o técnica del uso del teléfono.
- Algunas recomendaciones al hablar por teléfono.

■ EJEMPLOS DE MALA CALIDAD EN EL SERVICIO.

- Aeropuerto.
- Banco.
- Supermercado.
- Las tarjetas de crédito.
- Empresa de mantenimiento.
- Hotel.
- Empresa de alquiler de coches.

- Un concesionario Mercedes Benz.
- Un juego de salón que termina en el lugar de partida.
- Una agencia de seguros.
- Unos informativos.
- La catástrofe de Chernobil: diferencias culturales.
- Una caldera ruidosa.
- Un instituto de estadística.
- Una tienda de muebles.

■ MÓDULO ESPECÍFICO SECTORIAL:

Características específicas de la atención al cliente para sectores concretos.

Recuerda que esta formación NO es bonificada, está subvencionada y es completamente gratuita. NO hay plazas disponibles para trabajador@s de la Administración Pública. Es necesario disponer de ordenador y de conexión a internet fluida, para la realización de estos cursos.

CURSOS
femxa.es

¿Aún tienes dudas? ¡Te ayudamos!

900 100 957 (teléfono gratuito)

hola@cursosfemxa.es

**Formación 100%
subvencionada por:**



**GENERALITAT
VALENCIANA**

LABORA
Servei Valencià d'Ocupació i Formació

