

Estratexias de servizos: calidade e orientación ao cliente

Curso en liña | Duración: 110 horas



Formación
con expertos
na materia



Titulación
ao finalizar o curso
con éxito



Gratuito
Curso 100%
subvencionado

Curso 100% gratuíto • Estratexias de servizos: calidade e orientación ao cliente



Formación para persoas traballadoras e autónomas. Apúntate xa!

Xa podes apuntarte aos **cursos gratuítos** dirixidos a persoas traballadoras por conta allea, autónomas ou en ERTE de Galicia, cuxo obxectivo principal é mellorar as competencias e impulsar o talento profesional dos galegos e galegas co apoio continuo de titores especializados.

Esta formación impártese en **modalidade en liña** e con ela poderás:

- Ampliar coñecementos e habilidades.
- Mellorar a túa proxección laboral e mellorar o teu perfil profesional.
- Ter acceso a unha gran variedade de recursos e ferramentas para a aprendizaxe.

Esta formación está **100% subvencionada** pola **Xunta de Galicia e o Ministerio de Traballo e Economía Social**.

Obxectivo xeral do curso:

Identificar as estratexias orientadas á mellora da atención, comunicación e servizo ao cliente, sendo capaz aplicar os programas de calidade no servizo e medir a satisfacción do cliente.

Todos os cursos inclúen un módulo transversal sobre igualdade de oportunidades entre mulleres e homes e sobre corresponsabilidade familiar e doméstica.

Curso de Estratexias de servizos: calidade e orientación ao cliente

1. CALIDADE E SERVIZO: ALGUNHAS DEFINICIÓNS

- 1.1. A calidade
- 1.2. O servizo

2. A IMPORTANCIA DA CALIDADE DO SERVIZO

- 2.1. Un cliente sempre esixente
- 2.2. A importancia dos símbolos e da información na calidade do servizo
- 2.3. Canto máis inmaterial sexa un servizo, máis influencia terán os seus aspectos tanxibles
- 2.4. A motivación do cliente é o que determina a calidade do servizo
- 2.5. A calidade do servizo é total ou inexistente
- 2.6. Xestión da calidade total
- 2.7. O concepto de calidade varía segundo as culturas
- 2.8. A satisfacción do cliente: un secreto a desvelar

3. XESTIÓN DA CALIDADE NO SERVIZO

- 3.1. Por que son diferentes as empresas de servizos?
- 3.2. Dificultades de xestionar a calidade do servizo
- 3.3. Custo de calidade e da falta de calidade
- 3.4. Xestión da calidade do servizo: un asunto de métodos

4. AS ESTRATEXIAS DO SERVIZO

- 4.1. Introducción
- 4.2. O cliente é o rei
- 4.3. Competir nos prezos ou nas diferenzas
- 4.4. Estratexias de servizo de produtos
- 4.5. Estratexias de servizo para os servizos
- 4.6. A estratexia de servizo: unha promesa

5. A COMUNICACIÓN DO SERVIZO

- 5.1. Afirmar a diferenza
- 5.2. Amoldarse ás expectativas do cliente
- 5.3. Reducir o risco percibido polo cliente
- 5.4. Materializar o servizo

5.5. En materia de servizos, todo é comunicación

5.6. Contar cos distribuidores

5.7. Motivar ao persoal: un empregado convencido é un cliente convencido

6. AS NORMAS DE CALIDADE DO SERVIZO

6.1. Introducción

6.2. A norma é o resultado esperado polo cliente

6.3. A norma debe ser ponderable

6.4. As normas de calidade do servizo deben ser utilizadas por toda a organización

6.5. Formar ao persoal nas normas de calidade

6.6. Prestar un servizo orientado ao cliente

7. CALIDADE E SERVIZO: ASPECTOS XERAIS

7.1. Calidade e servizo: aspectos xerais

7.2. O cliente e a súa percepción do servizo

7.3. As empresas de servizos

7.4. Estratexias das empresas de servizos

7.5. A comunicación e as normas de calidade

8. A CAZA DE ERROS

8.1. Introducción

8.2. Facelo ben á primeira

8.3. O cero defectos pasa tamén por unha caza implacable de erros

9. MEDIR A SATISFACCIÓN DO CLIENTE

9.1. Introducción

9.2. Valor para o cliente

9.3. Satisfacción do consumidor

9.4. As enquisas de satisfacción

9.5. As cartas de reclamación: unha fonte de beneficios

9.6. A opinión allea

10. COMO LANZAR UN PROGRAMA DE CALIDADE?

- 10.1. Introducción
- 10.2. O diagnóstico: un punto de partida ineludible
- 10.3. Á procura do cero defectos
- 10.4. Reconsideración do servizo prestado
- 10.5. Un tronco común de excelencia para ramas do servizo

11. ATENCIÓN TELEFÓNICA NA XESTIÓN DA CALIDADE DO SERVIZO

- 11.1. Introducción
- 11.2. Preparación técnica
- 11.3. Preparación táctica
- 11.4. Desenvolvemento práctico ou técnica do uso do teléfono
- 11.5. Algunhas recomendacións ao falar por teléfono

12. EXEMPLOS DE MALA CALIDADE NO SERVIZO

- 12.1. Aeroporto
- 12.2. Banco
- 12.3. Supermercado
- 12.4. As tarxetas de crédito
- 12.5. Empresa de mantemento
- 12.6. Hotel
- 12.7. Empresa de alugueiro de coches
- 12.8. Un concesionario Mercedes Benz
- 12.9. Un xogo de salón que termina no lugar de partida
- 12.10. Unha axencia de seguros
- 12.11. Uns informativos
- 12.12. A catástrofe de Chernobil: diferenzas culturais
- 12.13. Unha caldeira ruidosa
- 12.14. Un instituto de estatística
- 12.15. Unha tenda de mobles

13. MÓDULO ESPECÍFICO SECTORIAL

13.1. Características específicas da atención ao cliente no sector concreto no que se imparte esta especialidade.

Módulo transversal sobre igualdade de oportunidades entre mulleres e homes e sobre corresponsabilidade familiar e doméstica (10 horas de duración).



Falamos?

900 100 957 (teléfono gratuito)

hola@cursosfemxa.es

IMPORTANTE:

.....

- Lembra que esta formación NON é bonificada, está 100% subvencionada.
- É necesario dispoñer de computador e de conexión a internet fluída para a realización destes cursos.
- Terán prioridade de praza as persoas con discapacidade.
- Hai un 10% de prazas para persoas traballadoras da Administración Pública.
- Todos os cursos inclúen un módulo transversal sobre igualdade de oportunidades entre mulleres e homes e sobre corresponsabilidade familiar e doméstica.