

Estratexias de servizos: calidade e orientación ao cliente

Especialidade formativa
En liña | Duración: 100 h teóricas



Formación
con expertos
na materia



**Diploma de
aproveitamento**



Gratuíto
Formación 100%
subvencionada

Curso 100% gratuito

Estratexias de servizos: calidade e orientación ao cliente



Cursos para traballadores/as e autónomos/as de Galicia.

A túa experiencia xa che diferencia... só falta seguir abrindo camiño a novas responsabilidades, a mellores oportunidades e a un perfil profesional máis completo. Apúntate xa aos cursos gratuítos dirixidos a traballadores/as e autónomos/as de Galicia.

Esta formación está 100% subvencionada pola Xunta de Galicia e o Ministerio de Trabajo y 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.

Formación 100%
subvencionada por:



**XUNTA
DE GALICIA**

**CONSELLERÍA DE
EMPREGO, COMERCIO
E EMIGRACIÓN**



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

SERVICIO PÚBLICO
DE EMPLEO ESTADAL
SEPE

Estratexias de servizos: calidade e orientación ao cliente

■ Calidade e servizo: algunhas definicións

- A calidade
- O servizo

■ A importancia da calidade do servizo

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

■ Xestión da calidade no servizo

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

■ As estratexias do servizo

- Introducción
- O cliente é o rei
- Competir nos prezos ou nas diferenzas
- Estratexias de servizo de produtos
- Estratexias de servizo para os servizos
- A estratexia de servizo: unha promesa

■ A comunicación do servizo

- Afirmar a diferenza
- Amoldarse ás expectativas do cliente
- Reducir o risco percibido polo cliente
- Materializar o servizo

Estratexias de servizos: calidade e orientación ao cliente

- En materia de servizos, todo é comunicación
- Contar cos distribuidores
- Motivar ao persoal: un empregado convencido é un cliente convencido

■ **As normas de calidade do servizo**

- Introducción
- A norma é o resultado esperado polo cliente
- A norma debe ser ponderable
- As normas de calidade do servizo deben ser utilizadas por toda a organización
- Formar ao persoal nas normas de calidade
- Prestar un servizo orientado ao cliente

■ **Calidade e servizo: aspectos xerais**

- Calidade e servizo: aspectos xerais
- O cliente e a súa percepción do servizo
- As empresas de servizos
- Estratexias das empresas de servizos
- A comunicación e as normas de calidade

■ **A caza de erros**

- Introducción
- Facelo ben á primeira
- O cero defectos pasa tamén por unha caza implacable de erros

■ **Medir a satisfacción do cliente**

- Introducción
- Valor para o cliente
- Satisfacción do consumidor
- As enquisas de satisfacción
- As cartas de reclamación: unha fonte de beneficios
- A opinión allea

Estratexias de servizos: calidade e orientación ao cliente

■ Como lanzar un programa de calidade?

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

■ Atención telefónica na xestión da calidade do servizo

- Introducción
- Preparación técnica
- Preparación táctica
- Desenvolvemento práctico ou técnica do uso do teléfono
- Algunhas recomendacións ao falar por teléfono

■ Exemplos de mala calidade no servizo

- Aeroporto
- Banco
- Supermercado
- As tarxetas de crédito
- Empresa de mantemento
- Hotel
- Empresa de alugueiro de coches
- Un concesionario Mercedes Benz
- Un xogo de salón que termina no lugar de partida
- Unha axencia de seguros
- Uns informativos
- A catástrofe de Chernobil: diferenzas culturais
- Unha caldeira ruidosa
- Un instituto de estatística
- Unha tenda de mobles

■ Módulo específico sectorial

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

Falamos?

900 100 957 (teléfono gratuito)

hola@cursosfemxa.es

IMPORTANTE:

.....

- Lembra que esta formación NON é bonificada, está subvencionada e é completamente gratuíta.