Aspectos prácticos de la calidad en el servicio

Aspectos prácticos de la calidad en el servicio

Duración: 40 horas

Precio: consultar euros.

Modalidad: e-learning

Objetivos:

- Adquirir la capacidad necesaria para el correcto uso de las estrategias del servicio para dar a conocer las distintas técnicas para medir la satisfacción del cliente y diagnosticar los errores cometidos. - Aprender a implantar en el trabajo diario un programa de calidad en el servicio, para preparar a los trabajadores en la utilización del teléfono como instrumento de atención e información al público. - Aprender la importancia de la comunicación en el servicio de cara a la satisfacción del cliente y de los trabajadores que prestan el servicio, de manera que se distingan y conozcan las normas de calidad. - Adquirir los conocimientos, habilidades y competencias que el mercado laboral actual exige a los especialistas en calidad en el servicio y atención al cliente, para desarrollar su carrera profesional en el sector, por medio del aprendizaje de las principales técnicas encaminadas a la satisfacción del consumidor.

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2024

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

© icaformación2024

Bolsa de empleo:

El alumno en desemple puede incluir su currículum en nuestra bolsa de empleo y prácticas. Le pondremos en contacto con nuestras empresas colaboradoras en todo el territorio nacional

Comunidad:

Participa de nuestra comunidad y disfruta de muchas ventajas: descuentos, becas, promociones,etc....

Formas de pago:

-Mediante transferencia
-Por cargo bancario
-Mediante tarjeta
-Por Pay pal
-Consulta nuestras facilidades de pago y la posibilidad de fraccionar tus pagos sin intereses

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

© icaformación2024

Programa del curso:

TEMA 1. CALIDAD Y SERVICIO: ALGUNAS DEFINICIONES.
1.1. CALIDAD Y SERVICIO: ASPECTOS GENERALES
1.2. EL CLIENTE Y SU PERCEPCIÓN DEL SERVICIO
1.3. LAS EMPRESAS DE SERVICIOS
1.4. ESTRATEGIAS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS
1.5. LA COMUNICACIÓN Y LAS NORMAS DE CALIDAD

TEMA 2. LA CAZA DE ERRORES.
2.1. INTRODUCCIÓN
2.2. HACERLO BIEN A LA PRIMERA
2.3. EL CERO DEFECTOS PASA TAMBIÉN POR UNA CAZA IMPLACABLE DE ERRORES

TEMA 3. MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.
3.1. INTRODUCCIÓN
3.2. VALOR PARA EL CLIENTE
3.3. SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR
3.4. LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
3.5. LAS CARTAS DE RECLAMACIÓN: UNA FUENTE DE BENEFICIOS
3.6. LA OPINIÓN AJENA

TEMA 4. ¿CÓMO LANZAR UN PROGRAMA DE CALIDAD?
4.1. INTRODUCCIÓN
4.2. EL DIAGNÓSTICO: UN PUNTO DE PARTIDA INELUDIBLE
4.3. A LA BÚSQUEDA DEL CERO DEFECTOS
4.4. RECONSIDERACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO
4.5. UN TRONCO COMÚN DE EXCELENCIA PARA VARIAS RAMAS DEL SERVICIO

TEMA 5. EL TELÉFONO.
5.1. INTRODUCCIÓN
5.2. PREPARACIÓN TÉCNICA
5.3. PREPARACIÓN TÁCTICA
5.4. DESARROLLO PRÁCTICO O TÉCNICA DEL USO DEL TELÉFONO
5.5. ALGUNAS RECOMENDACIONES AL HABLAR POR TELÉFONO

© icaformación2024

TEMA 6. EJEMPLOS DE MALA CALIDAD EN EL SERVICIO.

6.1. AEROPUERTO

6.2. BANCO

6.3. SUPERMERCADO

6.4. LAS TARJETAS DE CRÉDITO

6.5. EMPRESA DE MANTENIMIENTO

6.6. HOTEL

6.7. EMPRESA DE ALQUILER DE COCHES

6.8. UN CONCESIONARIO MERCEDES BENZ

6.9. UN JUEGO DE SALÓN QUE TERMINA EN EL LUGAR DE PARTIDA

6.10. UNA AGENCIA DE SEGUROS

6.11. UNOS INFORMATIVOS

6.12. LA CATÁSTROFE DE CHERNÓBIL: DIFERENCIAS CULTURALES

6.13. UNA CALDERA RUIDOSA

6.14. UN INSTITUTO DE ESTADÍSTICA

6.15. UNA TIENDA DE MUEBLES

© icaformación2024