Calidad en el servicio y atención al cliente

Área de Capacitación: Cultura organizacional

Duración: 25 hrs. **Modalidad:** Presencial

Objetivo: Identificar la importancia y el impacto que tiene el ofrecer un servicio de calidad en nuestra vida laboral y social, dirigidos a la satisfacción del cliente como base de la mejora continua en beneficio personal y del grupo de trabajo.

Contenido temático:

1. CONCEPTOS BÁSICOS DE LA CALIDAD.
   1.1 La calidad y satisfacción de las necesidades.
   1.2 La gestión de la calidad en el servicio.
2. UN BUEN SERVICIOS
   2.1 Definición de calidad en el servicio.
   2.2 Características de un servicio.
3. EL CLIENTE
   3.1 Concepto.
   3.2 Características de un buen cliente.
4. PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DEL CLIENTE
   4.1 Como identificar las necesidades del cliente pasó a paso.
5. CALIDAD DEL PRODUCTO Y SERVICIO
   5.1 Concepto de calidad
   5.2 Valor agregado
   5.3 Triángulo del servicio
6. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
   6.1 Manejo de quejas y sugerencias
   6.2 Medios para escuchar la voz del cliente
   6.3 Libreta de calificaciones del servicio
7. CONCLUSIONES