

Calidad en el servicio y atención al cliente

Área de Conocimiento: 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