

- 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.

TEMA 1. CALIDAD Y SERVICIO: ALGUNAS DEFINICIONES.

1.1. CALIDAD Y SERVICIO: ASPECTOS GENERALES 1.2. EL CLIENTE Y SU PERCEPCION DEL SERVICIO 1.3. LAS EMPRESAS DE SERVICIOS 1.4. ESTRATEGIAS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS 1.5. LA COMUNICACION Y LAS NORMAS DE CALIDAD

TEMA 2. LA CAZA DE ERRORES.

2.1. INTRODUCCION 2.2. HACERLO BIEN A LA PRIMERA 2.3. EL CERO DEFECTOS PASA TAMBIEN POR UNA CAZA IMPLACABLE DE ERRORES

TEMA 3. MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE.

3.1. INTRODUCCION 3.2. VALOR PARA EL CLIENTE 3.3. SATISFACCION DEL CONSUMIDOR 3.4. LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION 3.5. LAS CARTAS DE RECLAMACION: UNA FUENTE DE BENEFICIOS 3.6. LA OPINION AJENA

TEMA 4. ¿COMO LANZAR UN PROGRAMA DE CALIDAD?

4.1. INTRODUCCION 4.2. EL DIAGNOSTICO: UN PUNTO DE PARTIDA INELUDIBLE 4.3. A LA BUSQUEDA DEL CERO DEFECTOS 4.4. RECONSIDERACION DEL SERVICIO PRESTADO 4.5. UN TRONCO COMUN DE EXCELENCIA PARA VARIAS RAMAS DEL SERVICIO

TEMA 5. EL TELEFONO.

5.1. INTRODUCCION 5.2. PREPARACION TECNICA 5.3. PREPARACION TACTICA 5.4. DESARROLLO PRACTICO O TECNICA DEL USO DEL TELEFONO 5.5. ALGUNAS RECOMENDACIONES AL HABLAR POR TELEFONO

TEMA 6. EJEMPLOS DE MALA CALIDAD EN EL SERVICIO.

6.1. AEROPUERTO 6.2. BANCO 6.3. SUPERMERCADO 6.4. LAS TARJETAS DE CREDITO 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 SALON QUE TERMINA EN EL LUGAR DE PARTIDA 6.10. UNA AGENCIA DE SEGUROS 6.11. UNOS INFORMATIVOS 6.12. LA CATASTROFE DE CHERNOBIL: DIFERENCIAS CULTURALES 6.13. UNA CALDERA RUIDOSA 6.14. UN INSTITUTO DE ESTADISTICA 6.15. UNA TIENDA DE MUEBLES