

Calidad en el Servicio y Atención al Cliente

A distancia | 80 h



CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

El curso de **Calidad en el Servicio y Atención al Cliente** dota a los trabajadores de la formación necesaria que les capacite y les prepare para poder desarrollar pequeñas aplicaciones con Microsoft Access que le permitan gestionar sus negocios.

En Verticetraining entendemos que la formación debe ser continuada para todos los ámbitos profesionales, y por ello ponemos a disposición de nuestros alumnos unos contenidos perfectamente estructurados.

El sistema de aprendizaje de todos nuestros cursos de formación se realiza a distancia con apoyo on line. El alumno contará con un temario actual y completo, además de un acompañamiento constante en sus progresos a través de un sistema de tutorías (vía telefónica o por correo electrónico) durante el periodo en el que transcurran los cursos.

La calidad de los contenidos, la versatilidad de los recursos tecnológicos y la profesionalidad de los tutores, terminan de conformar el conjunto de elementos necesarios para que el alumno pueda alcanzar con facilidad su objetivo marcado.

OBJETIVOS:

Proporcionar a los alumnos la formación adecuada que les capacite para poder gestionar de una forma más profunda una base de datos de Microsoft Access.

Dotar a los profesionales de la hostelería de una herramienta que les permita organizar la información de su trabajo de una forma eficaz y personal.

Facultar al alumno para que pueda realizar pequeñas aplicaciones mediante formularios e informes para poder gestionar la información que genera nuestro trabajo diario.

Dar a conocer al alumno las distintas posibilidades que tenemos a la hora de trabajar con macros, macros que nos permitirán hacer a nuestras aplicaciones más eficaces.

PROGRAMA:

Módulo I: Arquitectura

Tema 1. Calidad y servicio: algunas definiciones

1.1. La calidad

1.2. El servicio

Tema 2. La importancia de la calidad del servicio

- 2.1. Un cliente siempre exigente
- 2.2. La importancia de los símbolos y de la información en la calidad del servicio
- 2.3. Cuanto más inmaterial sea un servicio, más influencia tendrán sus aspectos tangibles
- 2.4. La motivación del cliente es lo que determina la calidad del servicio
- 2.5. La calidad del servicio es total o inexistente
- 2.6. Gestión de la calidad total
- 2.7. El concepto de calidad varía según las culturas
- 2.8. La satisfacción del cliente: un secreto a desvelar

Tema 3. Gestión de la calidad en el servicio

- 3.1. ¿Por qué son diferentes las empresas de servicios?
- 3.2. Dificultades de gestionar la calidad del servicio
- 3.3. Costo de calidad y de la falta de calidad
- 3.4. Gestión de la calidad del servicio: un asunto de métodos

Tema 4. Las estrategias del servicio

- 4.1. Introducción
- 4.2. El cliente es el rey
- 4.3. Competir en los precios o en las diferencias
- 4.4. Estrategias de servicio de productos
- 4.5. Estrategias de servicio para los servicios
- 4.6. La estrategia de servicio: una promesa

Tema 5. La comunicación del servicio

- 5.1. Afirmar la diferencia
- 5.2. Amoldarse a las expectativas del cliente
- 5.3. Reducir el riesgo percibido por el cliente
- 5.4. Materializar el servicio
- 5.5. En materia de servicios, todo es comunicación
- 5.6. Contar con los distribuidores
- 5.7. Motivar al personal: un empleado convencido es un cliente convencido

Tema 6. Las normas de calidad del servicio

- 6.1. Introducción
- 6.2. La norma es el resultado esperado por el cliente
- 6.3. La norma debe ser ponderable
- 6.4. Las normas de calidad del servicio deben ser utilizadas por toda la organización
- 6.5. Formar al personal en las normas de calidad
- 6.6. Prestar un servicio orientado al cliente

Tema 7. Calidad y servicio: aspectos generales

- 7.1. Calidad y servicio: aspectos generales
- 7.2. El cliente y su percepción del servicio
- 7.3. Las empresas de servicios
- 7.4. Estrategias de las empresas de servicios
- 7.5. La comunicación y las normas de calidad

Tema 8. La caza de errores

- 8.1. Introducción
- 8.2. Hacerlo bien a la primera
- 8.3. El cero defectos pasa también por una caza implacable de errores

Tema 9. Medir la satisfacción del cliente

- 9.1. Introducción
- 9.2. Valor para el cliente
- 9.3. Satisfacción del consumidor
- 9.4. Las encuestas de satisfacción
- 9.5. Las cartas de reclamación: una fuente de beneficios
- 9.6. La opinión ajena

Tema 10. ¿Cómo lanzar un programa de calidad?

- 10.1. Introducción
- 10.2. El diagnóstico: un punto de partida ineludible
- 10.3. A la búsqueda del cero defectos
- 10.4. Reconsideración del servicio prestado
- 10.5. Un tronco común de excelencia para ramas del servicio

Tema 11. El teléfono

- 11.1. Introducción
- 11.2. Preparación técnica
- 11.3. Preparación táctica
- 11.4. Desarrollo práctico o técnica del uso del teléfono
- 11.5. Algunas recomendaciones al hablar por teléfono

Tema 12. Ejemplos de mala calidad en el servicio

- 12.1. Aeropuerto
- 12.2. Banco
- 12.3. Supermercado
- 12.4. Las tarjetas de crédito
- 12.5. Empresa de mantenimiento
- 12.6. Hotel
- 12.7. Empresa de alquiler de coches
- 12.8. Un concesionario Mercedes Benz
- 12.9. Un juego de salón que termina en el lugar de partida
- 12.10. Una agencia de seguros
- 12.11. Unos informativos
- 12.12. La catástrofe de Chernobil: diferencias culturales
- 12.13. Una caldera ruidosa
- 12.14. Un instituto de estadística
- 12.15. Una tienda de muebles

PRECIO:

Si es trabajador asalariado de una empresa con centro de trabajo en España, consúltenos la posibilidad de **subvención 100% del curso**.

Si desea el curso de forma privada, como particular, el precio es de **336 €**

DURACIÓN:

80 horas.

OBSERVACIONES:

El curso dará comienzo cuando el alumno formalice la matrícula.

DIPLOMA ACREDITATIVO:

Al finalizar el curso, el alumno podrá obtener un certificado que acredite la realización de **80** horas de curso.

INSCRIPCIÓN Y FORMAS DE PAGO:

Para matricularse deberá rellenar el formulario de matriculación que encuentra pinchando [aquí](#).

El pago del curso podrá realizarse de las siguientes formas:

- Transferencia Bancaria o Ingreso en cuenta.-
- Cargo en cuenta.-
- Tarjeta de crédito.-

**Todos los envíos que se realicen fuera de la Península, tienen un gasto adicional.*



Estamos a su disposición para cualquier duda o consulta:



Madrid: C/ Magallanes, 1 - 28015

Málaga: C/ Alonso de Palencia, 15
29007 - Málaga



Tlf: 902 500 378

Fax: 902 510 044



E-mail: informacion@verticetraining.com

Perteneiente a:

