

## Calidad y atención al cliente en transporte y logística



**100% subvencionado**



**Diploma acreditativo SEPE**



**Plazas limitadas**



**Modalidad Online**



**Duración 10 semanas**



**Inicio abril**

### Dirigido a:

- Trabajadores/as de empresas de transporte y gestión logística que de una u otra forma tienen implicación directa en la percepción de calidad en el servicio por parte de los clientes.

### Competencias que vas a desarrollar:

- En este programa podrás **desarrollar la filosofía corporativa de la orientación a la calidad total** pivotando los procesos internos para poner el **foco en el cliente**, desde que se tiene el primer contacto, midiendo sus expectativas, satisfaciendo sus demandas e integrando todo el proceso con un **programa integral revisable de mejora continua que evite la repetición de errores**.

### Contenidos:

- Calidad y servicio: algunas definiciones
- La importancia de la calidad del servicio
- Gestión de la calidad en el servicio
- Las estrategias del servicio
- La comunicación del servicio
- Las normas de calidad del servicio
- Calidad y servicio: aspectos generales
- La caza de errores
- Medir la satisfacción del cliente
- ¿Cómo lanzar un programa de calidad?
- Atención telefónica en la gestión de la calidad del servicio
- Ejemplos de mala calidad en el servicio
- Módulo específico sectorial

### Formador:

#### **Manuel Ligero**

Licenciado en Administración y Dirección de Empresas y Experto universitario en marketing.

Consultor y formador experto en experiencia de usuario con más de 10 años de experiencia profesional.

[\[ver perfil LinkedIn\]](#)

Imparte:



Subvenciona:

