

CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE

CURSO ONLINE GRATUITO

| | | | |
|--------------|-------------------------------|-----------|-------------------------------|
| FECHA INICIO | 16 de julio 2020 | DURACIÓN | 2 meses |
| MODALIDAD | Online (con clases virtuales) | MATRÍCULA | Abierta (plazas limitadas) |

OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN

En este programa analizaremos la filosofía corporativa de la orientación a la calidad total **pivotando los procesos internos para poner el foco en el cliente**, desde que tiene el primer contacto con nosotros, 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 FORMATIVOS

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

CONSULTOR DOCENTE

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.

Imparte:



Subvenciona:



INFORMACIÓN E INSCRIPCIÓN

cursosgratis.mainfor.edu.es/energia