

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Nombre del curso: Calidad de Servicio y Atención al Cliente

Duración: 60h

Modalidad: Online

Objetivo

Los objetivos del curso son asimilar aquellas técnicas, herramientas, metodologías y conceptos, sobre todo del ámbito del marketing, que nos ayudarán a mejorar la calidad del servicio y la atención al cliente en la empresa, de manera que logremos establecer un nivel de calidad continuo y adaptado a las nuevas tendencias que impone el mercado y el cliente del siglo XXI.

Contenido

Tema 1: El mix del marketing

Tema 2: El servicio al cliente y el mix del marketing

Tema 3: El cuidado de los clientes existentes

Tema 4: Formas del servicio al cliente

Tema 5: Satisfacción de las necesidades de los clientes

Tema 6: El cliente y la calidad del servicio

Tema 7: Programa básico y documentación para la mejora de la calidad

Tema 8: Continuidad en la correcta calidad de servicio y atención al cliente

Tema 9: Planificación de acciones de mejora continua de calidad

Tema 10: Introducción al benchmarking