

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Nombre del curso:** Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente

**Duración:** 15h

**Modalidad:** Online

### Objetivo

- Aplicar los procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado por una empresa/organización  
Describir métodos utilizados habitualmente para evaluar la calidad del servicio prestado por una empresa / organización.

### Contenido

1. Procesos de calidad en la empresa.
2. Concepto y características de la calidad de servicio.
3. Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente