



| CURSO GRATUITO |
**Estrategias de servicios:
 calidad y orientación al cliente**

Código	COMM004PO
Acción formativa	Estrategias de servicios: calidad y orientación al cliente
Área Profesional	Marketing y relaciones públicas
Familia Profesional	Comercio y marketing
Modalidad	Teleformación
Horas	100 Horas

Objetivos

Identificar las estrategias orientadas a la mejora de la atención, comunicación y servicio al cliente, siendo capaz aplicar los programas de calidad en el servicio y medir la satisfacción del cliente.

Información

Curso subvencionado para trabajadores ocupados del sector Servicios a Empresas, que mejorará tu cualificación y competitividad. Para acceder a este curso no se requiere ningún nivel de formación previo.

Contenidos

- | | |
|--|--|
| 1. CALIDAD Y SERVICIO: ALGUNAS DEFINICIONES | 8. LA CAZA DE ERRORES |
| 2. LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO | 9. MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE |
| 3. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO | 10. ¿CÓMO LANZAR UN PROGRAMA DE CALIDAD? |
| 4. LAS ESTRATEGIAS DEL SERVICIO | 11. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO |
| 5. LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO | 12. EJEMPLOS DE MALA CALIDAD EN EL SERVICIO |
| 6. LAS NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO | 13. MÓDULO ESPECÍFICO SECTORIAL |
| 7. CALIDAD Y SERVICIO: ASPECTOS GENERALES | |

