

Modalidad: curso e-Learning Duración: 100 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

- Identificar las estrategias orientadas a la mejora de la atención, comunicación y servicio al cliente, siendo capaz de aplicar los programas de calidad en el servicio y medir la satisfacción del cliente. - Brindar una correcta atención al cliente y en consecuencia una buena imagen de marca, que conlleve una distinción significativa con otros servicios y atender a la gestión del servicio teniendo en cuenta el coste que puede suponer una mala calidad en la atención. - Comprender las normas de calidad, saber aplicarlas y cuantificarlas de cara a la mejora de un mejor servicio y atender a la presencia de la imagen y simbología como referente de marca personal y calidad, así como conocer el entorno empresarial de servicios y la expectativa del cliente. - Recabar información útil sobre la opinión y prioridad del cliente y lograr diagnosticar los puntos fuertes y débiles buscando la excelencia y aprender de los ejemplos fallidos. - Introducir al alumno el concepto de calidad de servicio y satisfacción del cliente. - Conocer los aspectos de calidad de servicio que busca el cliente y responder a sus demandas. - Aprender a gestionar los procesos de calidad del servicio. - Identificar la estrategia más adecuada para facilitar los servicios al público con el fin de incrementar su satisfacción. - Aplicar técnicas de comunicación de forma que el cliente esté bien atendido. - Mejorar la motivación de las personas que atienden a clientes y conseguir que los colaboradores deseen que vuelvan. - Comprender la importancia de establecer normas o especificaciones en las empresas con objeto de satisfacer las expectativas y percepciones de los clientes. - Distinguir los aspectos referidos a la calidad del servicio diseñada, entregada y percibida para el cliente. - Saber detectar, organizar, analizar y corregir todas las desviaciones de la norma de calidad con la finalidad de satisfacer tanto al cliente externo como al interno. - Conocer la importancia de medir la satisfacción del cliente. - Comprender la importancia y las fases de la puesta en marcha de un programa de calidad en la organización, con el fin de ofrecer satisfacción al cliente. - Aprender a gestionar los procesos de atención telefónica en la recepción y emisión de llamadas. - Comprender las claves de una buena atención al cliente en diferentes sectores económicos y de servicios. - Saber reconocer ejemplos de la mala atención al cliente en diversos sectores productivos, sus consecuencias en la empresa y cómo se pueden mejorar.

CONTENIDOS

Introducción a la calidad y servicio: algunas definiciones Calidad Servicio La importancia de la calidad del servicio Cliente siempre exigente Importancia de los símbolos y de la información de la calidad del servicio Cuanto más inmaterial sea un servicio, más influencia tendrán sus aspectos tangibles Motivación del cliente es lo que determina la calidad del servicio Calidad del servicio es total o inexistente Concepto de calidad varía según las culturas Satisfacción del cliente: un secreto a desvelar Gestión de la calidad en el servicio Diferencias entre las empresas y los servicios Dificultades de gestionar la calidad del servicio Costo de calidad y de la falta de calidad Gestión de la calidad del servicio: un asunto de método Aplicación de estrategias del servicio Introducción. El cliente como valor estratégico Cliente es el rey Competir en los precios o en las diferencias Estrategias de servicio de productos Estrategia de servicios para los servicios La estrategia de servicio

una promesa La comunicación del servicio Afirmar la diferencia Amoldarse a las expectativas del cliente Reducir el riesgo percibido por el cliente Materializar el servicio En materia de servicios todo es comunicación Contar con los distribuidores Motivar al personal: un empleado convencido es un cliente convencido Aplicación de las normas de la calidad del servicio Introducción. El objetivo de crear normas de calidad que satisfagan al cliente Norma es el resultado esperado por el cliente Norma debe ser ponderable Normas de calidad del servicio deben ser utilizadas por toda la organización Formación del personal en las normas de calidad Prestación de un servicio orientado al cliente Calidad y servicio: aspectos generales Calidad y servicio: aspectos generales El cliente y su percepción del servicio Las empresas de servicios Estrategias de las empresas de servicios La comunicación y las normas de calidad Localización de errores. Actuaciones ante un posible problema Introducción: de dónde provienen los principales errores del servicio al cliente Hacerlo bien a la primera Cero defectos también pasa por una caza implacable de errores Evaluación e importancia de la satisfacción del cliente Introducción. ¿Por qué es importante medir la satisfacción del cliente y qué beneficios comporta? Valor para el cliente Satisfacción del consumidor Encuestas de satisfacción Cartas de reclamación: una fuente de beneficios Opinión ajena Lanzamiento de un programa de calidad Introducción: los principios y la estructura de gestión de la calidad de atención al cliente Diagnóstico: un punto de partida ineludible Búsqueda del cero defectos La importancia de los procesos en el sistema de calidad Reconsideración del servicio prestado Tronco común de excelencia para ramas del servicio Realización de una atención telefónica en la gestión de la calidad del servicio Introducción. La importancia del teléfono en la atención al cliente Preparación técnica Preparación táctica Desarrollo práctico o técnica del uso del teléfono Algunas recomendaciones al hablar por teléfono Características específicas de la atención al cliente en diferentes sectores. Ejemplificación de mala calidad en el servicio Aeropuerto Banco. Tarjetas de crédito Supermercado Empresa de mantenimiento Hotel Empresa de alquiler de coches Concesionario de automóvil Juego de salón que termina en el lugar de partida Agencia de seguros Informativos Catástrofe de Chernóbil: diferencias culturales Caldera ruidosa Instituto de estadística Tienda de muebles