

# LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

criteria

Modalidad: curso e-Learning Duración: 12 horas

---

Categorías: Comercio y marketing

## OBJETIVOS

Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes.

## CONTENIDOS

1. Concepto y origen de la calidad. 2. La gestión de la calidad en las empresas comerciales. 3. El control y el aseguramiento de la calidad. 4. La retroalimentación del sistema. 5. La satisfacción del cliente. 6. La motivación personal y la excelencia empresarial. 7. La reorganización según criterios de calidad. 8. Las normas ISO 9000.

