

# CRITERIA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

---

Modalidad: curso e-Learning Duración: 15 horas

Categorías: Comercio y marketing

## OBJETIVOS

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.

## CONTENIDOS

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

