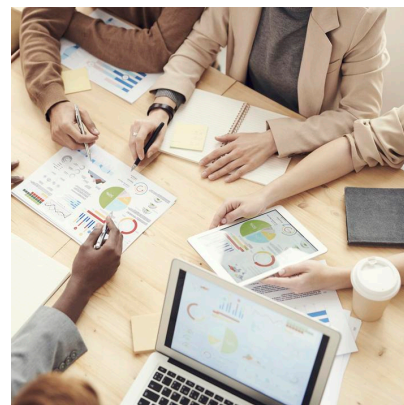









LA CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE



	ONLINE		
	Duración: 25 H	Horas presenciales: 0 H	Horas online: 25 H
	Familia: COMERCIO Y MARKETING Área: NO PRL		
	Dirigido a: - Trabajadores, personas desempleadas, autónomos, personal de dirección, etc. que deseen adquirir, mejorar o afianzar los conocimientos teórico-prácticos relacionados con su puesto de trabajo o su pasada, presente o futura trayectoria laboral, con una formación académica acorde con las exigencias requeridas para realizar la acción formativa con aprovechamiento.		
	Objetivos: CONOCER LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO Y LAS EXIGENCIAS DEL CLIENTE, APLICANDO LAS ESTRATEGIAS DE LOS DISTINTOS TIPOS DE SERVICIO. - APRENDER LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN EL SERVICIO DE CARA A LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR Y DE LOS EMPLEADOS QUE PRESTAN EL SERVICIO. - CONOCER TODAS LAS TÉCNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE QUE PUEDAN RESULTAR ÚTILES EN SU DESEMPEÑO PROFESIONAL. - CONSEGUIR LA MOTIVACIÓN PARA DESARROLLAR EL TRABAJO OFRECIENDO UN SISTEMA DE CALIDAD EN EL SERVICIO Y CONVENCER DE LA BUENA ATENCIÓN QUE SE OFRECE A LOS CLIENTES. Imprimir		
	Metodología: Metodología basada en la realización de la formación a través de una plataforma de teleformación o e-learning, permitiendo al alumn@ interactuar con el tutor/a, a través de tutorías personalizadas y otras herramientas como chat, foros, etc., desde un desarrollo planificado y sistematizado de la acción formativa, permitiendo al alumno realizar la formación desde cualquier lugar y a en todas las franjas horarias, evitando así desplazamientos pudiendo conciliar vida familiar y laboral. El contenido se basa en paquetes SCORM, vídeos, actividades, exámenes, etc.		
	Contenidos: TEMA 1. CALIDAD Y SERVICIO: ALGUNAS DEFINICIONES. TEMA 2. LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO. TEMA 3. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO. TEMA 4. LAS ESTRATEGIAS DEL SERVICIO. TEMA 5. LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO. TEMA 6. NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO.		