

## CALIDAD PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



	<b>ONLINE</b>		
	<b>Duración:</b> 15 H	<b>Horas presenciales:</b> 0 H	<b>Horas online:</b> 15 H
	<b>Familia:</b> COMERCIO Y MARKETING <b>Área:</b> GENERAL PRL		
	<b>Dirigido a:</b> - 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.		
	<b>Objetivos:</b> 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.		
	<b>Metodología:</b> Este curso se imparte bajo la metodología ONROOM, que pone a disposición de los alumnos todas las herramientas didácticas y tecnológicas para un correcto proceso de aprendizaje. El alumno a través del Campus Virtual donde realiza todo el proceso de aprendizaje accediendo a todos los contenidos formativos que tiene a su disposición, así como a una serie de ejercicios y evaluaciones para medir el resultado conseguido. En el campus virtual el alumno tiene a su disposición los siguientes elementos didácticos: Manual en PDF Contenido Interactivo Multimedia. Video-clases de profesores especialistas. Videos prácticos Evaluaciones del contenido interactivo Evaluación final Biblioteca		
	<b>Contenidos:</b> 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		