



esetec

ESCUELA SUPERIOR  
DE ESTUDIOS TÉCNICOS DE CANARIAS

## Estrategias de servicios: calidad y orientación al cliente



100 horas



Formación Online



Inicio: 26/05/2020



Fin: 29/06/2020



Gratis

### OBJETIVOS

El curso online de "Estrategias de servicios: Calidad y orientación al cliente" te permitirá adquirir los conocimientos para identificar las estrategias orientadas a la mejora de la atención, comunicación y servicio al cliente, siendo capaz aplicar los programas de calidad en el servicio y medir la satisfacción del cliente.

### CONTENIDOS

#### Calidad y servicio: algunas definiciones

La calidad. El servicio.

#### La importancia de la calidad del servicio

Un cliente siempre exigente. La importancia de los símbolos y de la información en la calidad del servicio. Cuanto más inmaterial sea un servicio, más influencia tendrán sus aspectos tangibles. La motivación del cliente es lo que determina la calidad del servicio. La calidad del servicio es total o inexistente. Gestión de la calidad total. El concepto de calidad varía según las culturas. La satisfacción del cliente: un secreto a desvelar.

#### Gestión de la calidad en el servicio

¿Por qué son diferentes las empresas de 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 métodos.

#### Las estrategias del servicio

Introducción. El cliente es el rey. Competir en los precios o en las diferencias. Estrategias de servicio de productos. Estrategias de servicio 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.

#### Las normas de calidad del servicio

Introducción. La norma es el resultado esperado por el cliente. La norma debe ser ponderable. Las normas de calidad del servicio deben ser utilizadas por toda la organización. Formar al personal en las normas de calidad. Prestar 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.

#### La caza de errores

Introducción. Valor para el cliente. Satisfacción del consumidor. Las encuestas de satisfacción. Las cartas de reclamación: una fuente de beneficios. La opinión ajena.

## ¿Cómo lanzar un programa de calidad?

Introducción. El diagnóstico: un punto de partida ineludible. A la búsqueda del cero defectos. Reconsideración del servicio prestado. Un tronco común de excelencia para ramas del servicio.

## Atención telefónica en la gestión de la calidad del servicio

Introducción. Preparación técnica. Preparación táctica. Desarrollo práctico o técnica del uso del teléfono. Algunas recomendaciones al hablar por teléfono.

## Ejemplos de mala calidad en el servicio

Aeropuerto. Banco. Supermercado. Las tarjetas de crédito. Empresa de mantenimiento. Hotel. Empresa de alquiler de coches. Un concesionario Mercedes Benz. Un juego de salón que termina en el lugar de partida. Una agencia de seguros. Unos informativos. La catástrofe de Chernobil: diferencias culturales. Una caldera ruidosa. Un instituto de estadística. Una tienda de muebles.

## Módulo específico sectorial

Características específicas de la atención al cliente en el sector concreto en el que se imparte esta especialidad.

## REQUISITOS DE ACCESO

**Curso online gratuito dirigido a autónomos y trabajadores del sector hostelería y turismo** (Hostelería. Agencias de viajes. Alquiler de vehículos con y sin conductor. Mantenimiento y conservación de instalaciones acuáticas. Personal de salas de fiestas, baile y discotecas)

**Plazas disponibles para las provincias de:** Albacete, Badajoz, Barcelona, Cáceres, Ciudad Real, Cuenca, Girona, Guadalajara, Huesca, Lleida, Madrid, Murcia, Las Palmas de Gran Canaria, Santa Cruz de Tenerife, Tarragona, Teruel, Toledo, Zaragoza.

[Matricularme >](#)