



CUALIFICA2

Escuela Superior de Cualificaciones Profesionales S.A.U



CURSOS ONLINE GRATUITOS 2020

Formación 100% Subvencionada



Sector: CONTACT CENTER

Curso Calidad en el Servicio al Cliente Gratis

MÁS INFORMACIÓN EN: www.cualifica2.es

(+34) 958 050 208



Curso Calidad en el Servicio al Cliente Gratis

Curso Calidad en el Servicio al Cliente Gratis



DURACIÓN:
100 horas



MODALIDAD:
Online



PRECIO:
Gratis



TITULACIÓN:
Oficial

SECTOR:

CONTACT CENTER



Especialízate como profesional en tu sector



100% gratuita

Formación 100% gratuita prioritariamente para empleados y autónomos



Avalada por el SEPE

Titulación avalada por el Ministerio de Trabajo y por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).



No consume créditos formativos

No tienes la necesidad de informar a tu empresa ya que no consume créditos formativos.



180 horas de formación

Puedes realizar hasta 180 horas de formación con un máximo de 3 cursos o un curso cuyas horas superen las 180 establecidas en convocatoria.

DESCRIPCIÓN

Todos los clientes quieren sentirse especiales antes, durante y después del proceso de compra. Conoce las técnicas esenciales para ofrecer calidad en el servicio al cliente especializándote con el Curso gratis de Estrategias de Servicios: Calidad y Orientación al Cliente. ¡Supera las expectativas del cliente y crea fidelización!

Curso Calidad en el Servicio al Cliente Gratis

OBJETIVOS

- Conocer las exigencias del cliente, entregando un producto que satisfaga la necesidad del individuo.
- Explicar cómo realizar la gestión de la calidad del servicio y estudiar las estrategias de servicio de productos y para los servicios.
- Determinar la envergadura de un personal motivado y los posibles resultados positivos en su comunicación con los clientes.
- Identificar los errores más comunes cometidos por las empresas en el inicio de la actividad empresarial de una empresa.
- Resumir las encuestas de satisfacción como una evaluación de la repercusión del servicio en el cliente.
- Conocer cómo realizar el diagnóstico que permita identificar defectos en la prestación del servicio.
- Conocer las diferentes tácticas y técnicas más usadas durante una correcta utilización del teléfono.

PARA QUE TE PREPARA

Este curso de calidad en el servicio al cliente gratis te prepara para comprender la importancia de la calidad en el servicio, aprendiendo a gestionarla y conociendo a fondo cómo funciona la satisfacción. Serás capaz de aplicar estrategias para servicios y productos y técnicas de comunicación que reduzcan el riesgo percibido por el cliente. Además, con el Curso Gratis Estrategias de Servicios: Calidad y Orientación al Cliente podrás lanzar un programa de calidad y mucho más.

SALIDAS LABORALES

Gracias a este curso de calidad en el servicio al cliente mejorarás tus habilidades comerciales, aumentando así tus posibilidades de optar a puestos de gran responsabilidad como jefe de planta o equipos, tomando así el mando con personal a cargo. Especialízate en tu sector con el Curso Gratis de Estrategias de Servicios: Calidad y Orientación al Cliente.

TITULACIÓN

Titulación de COMM004PO ESTRATEGIAS DE SERVICIOS: CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE (SECTOR: CONTACT CENTER) con 100 horas expedida por la Administración Pública



TEMARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CALIDAD Y SERVICIO: ALGUNAS DEFINICIONES

- 1.La calidad
- 2.El servicio

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

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

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

- 1.¿Por qué son diferentes las empresas de servicios?
- 2.Dificultades de gestionar la calidad del servicio
- 3.Costo de calidad y de la falta de calidad
- 4.Gestión de la calidad del servicio: un asunto de métodos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LAS ESTRATEGIAS DEL SERVICIO

- 1.Introducción
- 2.El cliente es el rey
- 3.Competir en los precios o en las diferencias
- 4.Estrategias de servicio de productos
- 5.Estrategias de servicio para los servicios
- 6.La estrategia de servicio: una promesa

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO

- 1.Afirmar la diferencia
- 2.Amoldarse a las expectativas del cliente
- 3.Reducir el riesgo percibido por el cliente
- 4.Materializar el servicio
- 5.En materia de servicios, todo es comunicación
- 6.Contar con los distribuidores
- 7.Motivar al personal: un empleado convencido es un cliente convencido

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LAS NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

Curso Calidad en el Servicio al Cliente Gratis

- 1.Introducción
- 2.La norma es el resultado esperado por el cliente
- 3.La norma debe ser ponderable
- 4.Las normas de calidad del servicio deben ser utilizadas por toda la organización
- 5.Formar al personal en las normas de calidad
- 6.Prestar un servicio orientado al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 7. CALIDAD Y SERVICIO: ASPECTOS GENERALES

- 1.Calidad y servicio: aspectos generales
- 2.El cliente y su percepción del servicio
- 3.Las empresas de servicios
- 4.Estrategias de las empresas de servicios
- 5.La comunicación y las normas de calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA CAZA DE ERRORES

- 1.Introducción
- 2.Hacerlo bien a la primera
- 3.El cero defectos pasa también por una caza implacable de errores

UNIDAD DIDÁCTICA 9. MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- 1.Introducción
- 2.Valor para el cliente
- 3.Satisfacción del consumidor
- 4.Las encuestas de satisfacción
- 5.Las cartas de reclamación: una fuente de beneficios
- 6.La opinión ajena

UNIDAD DIDÁCTICA 10. ¿CÓMO LANZAR UN PROGRAMA DE CALIDAD?

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

UNIDAD DIDÁCTICA 11. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

- 1.Introducción
- 2.Preparación técnica
- 3.Preparación táctica

Curso Calidad en el Servicio al Cliente Gratis

- 4.Desarrollo práctico o técnica del uso del teléfono
- 5.Algunas recomendaciones al hablar por teléfono

UNIDAD DIDÁCTICA 12. EJEMPLOS DE MALA CALIDAD EN EL SERVICIO

- 1.Aeropuerto
- 2.Banco
- 3.Supermercado
- 4.Las tarjetas de crédito
- 5.Empresa de mantenimiento
- 6.Hotel
- 7.Empresa de alquiler de coches
- 8.Un concesionario Mercedes Benz
- 9.Un juego de salón que termina en el lugar de partida
- 10.Una agencia de seguros
- 11.Unos informativos
- 12.La catástrofe de Chernobil: diferencias culturales
- 13.Una caldera ruidosa
- 14.Un instituto de estadística
- 15.Una tienda de muebles

UNIDAD DIDÁCTICA 13. MÓDULO ESPECÍFICO SECTORIAL

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

REQUISITOS DE ACCESO

Para la realización del Curso SEPE COMM004PO ESTRATEGIAS DE SERVICIOS: CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE (SECTOR: CONTACT CENTER) el requisito principal es ser Trabajador del Sector Contact Center.

METODOLOGÍA

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios. La metodología a seguir es ir avanzando a lo largo del itinerario de aprendizaje online, que cuenta con una serie de temas y ejercicios. Para su evaluación, el alumno/a deberá completar todos los ejercicios propuestos en el curso. La titulación será remitida al alumno/a por correo una vez se haya comprobado que ha completado el itinerario de aprendizaje satisfactoriamente.

FICHA MATRICULACIÓN

Curso Calidad en el Servicio al Cliente Gratis

Para poder formalizar la solicitud de inscripción en este curso debe completar sus datos de registro. Para ello rellene y envíenos el formulario de solicitud de participación en pdf que le presentamos continuación:

Solicitud de Participación