



ESTRATEGIAS DE SERVICIOS: CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Horas:	Modalidad:	Requisitos académicos:
100 h.	Teleformación	Nivel 1

Marketing, comercio y ventas

¿QUÉ APRENDERÁS?

Aprenderás a aplicar estrategias orientadas a mejorar la atención y el servicio al cliente, gestionando la calidad en los procesos y midiendo la satisfacción de los usuarios. Conocerás las técnicas de comunicación, fidelización y resolución de incidencias que contribuyen a ofrecer un servicio excelente y reforzar la imagen de marca de la empresa.

OBJETIVOS GENERALES

- Comprender la relación entre calidad, servicio y satisfacción del cliente.
- Aplicar normas y estrategias de calidad en la atención al cliente.
- Gestionar incidencias y resolver problemas de forma eficaz.
- Medir la satisfacción del cliente mediante herramientas y programas de calidad.
- Promover una atención personalizada y orientada a la mejora continua.

CONTENIDOS

1. Calidad y servicio (30 h)

- Conceptos de calidad, servicio y satisfacción del cliente.
- Estrategias de servicio orientadas a la excelencia.
- Factores intangibles y tangibles en la percepción de calidad.
- Gestión de la calidad total y motivación del cliente.

www.feda.es/formacion



2. Actuaciones ante un posible problema (30 h)

- Normas de calidad del servicio y su aplicación práctica.
- Detección y corrección de errores.
- Costes de la calidad y de la falta de calidad.
- Métodos de gestión para garantizar un servicio eficaz.

3. Importancia de la satisfacción del cliente (40 h)

- Evaluación y medición de la satisfacción del cliente.
- Encuestas y reclamaciones como fuente de mejora.
- Diseño y aplicación de programas de calidad.
- Comunicación telefónica y atención personalizada.
- Casos prácticos de análisis de la calidad del servicio.