

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Nombre del curso: ESTRATEGIAS DE SERVICIOS

Duración: 100h

Modalidad: Online

Objetivo

- 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.

Contenido

UD1. Calidad y Servicio: Algunas definiciones.

- 1.1. La calidad.
- 1.2. El servicio.

UD2. La importancia de la calidad del servicio.

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

UD3. Gestión de la calidad en el servicio.

- 3.1. ¿Por qué son diferentes las empresas de servicios?.
- 3.2. Dificultades de gestionar la calidad del servicio.
- 3.3. Costo de la calidad y de la falta de calidad.
- 3.4. Gestión de la calidad del servicio: un asunto de métodos.

UD4. Las estrategias del servicio.

- 4.1. Introducción.
- 4.2. El cliente es el rey.
- 4.3. Competir en los precios o en las diferencias.
- 4.4. Estrategias de servicio de productos.
- 4.5. Estrategias de servicio para los servicios.
- 4.6. La estrategia de servicio: una promesa.

UD5. La comunicación del servicio.

- 5.1. Afirmary la diferencia.
- 5.2. Amoldarse a las expectativas del cliente.
- 5.3. Reducir el riesgo percibido por el cliente.
- 5.4. Materializar el servicio.
- 5.5. En materia de servicios, todo es comunicación.
- 5.6. Contar con los distribuidores.
- 5.7. Motivar al personal: un empleado convencido es un cliente convencido.

UD6. Normas de calidad del servicio.

- 6.1. Introducción.
- 6.2. La norma es el resultado esperado por el cliente.
- 6.3. La norma debe ser ponderable.
- 6.4. Las normas de calidad del servicio deben ser utilizadas por toda la organización.
- 6.5. Formar al personal en las normas de calidad.
- 6.6. Prestar un servicio orientado al cliente.

UD7. Calidad y servicio: algunas definiciones.

- 7.1. Calidad y servicio: aspectos generales.
- 7.2. El cliente y su percepción del servicio.
- 7.3. Las empresas de servicios.
- 7.4. Las estrategias de las empresas de servicios.
- 7.5. La comunicación y las normas de calidad.

UD8. La caza de errores.

- 8.1. Introducción.
- 8.2. Hacerlo bien a la primera.
- 8.3. El cero defectos pasa también por una caza implacable de errores.

UD9. Medir la satisfacción del cliente.

- 9.1. Introducción.
- 9.2. Valor para el cliente.
- 9.3. Satisfacción del consumidor.
- 9.4. Las encuestas de satisfacción.
- 9.5. Las cartas de reclamación: una fuente de beneficios.
- 9.6. La opinión ajena.

UD10. ¿Cómo lanzar un programa de calidad?.

- 10.1. Introducción.
- 10.2. El diagnóstico: un punto de partida ineludible.
- 10.3. A la búsqueda del cero defectos.
- 10.4. Reconsideración del servicio prestado.
- 10.5. Un tronco común de excelencia para varias ramas del servicio.

UD11. El teléfono.

- 11.1. Introducción.
- 11.2. Preparación técnica.
- 11.3. Preparación táctica.
- 11.4. Desarrollo práctico o técnica del uso del teléfono.
- 11.5. Algunas recomendaciones al hablar por teléfono.

UD12. Ejemplos de mala calidad en el servicio.

- 12.1. Aeropuerto.
- 12.2. Banco.
- 12.3. Supermercado.
- 12.4. Las tarjetas de crédito.
- 12.5. Empresa de mantenimiento.
- 12.6. Hotel.
- 12.7. Empresa de alquiler de coches.
- 12.8. Un concesionario Mercedes Benz.
- 12.9. Un juego de salón que termina en el lugar de partida.
- 12.10. Una agencia de seguros.
- 12.11. Unos informativos.
- 12.12. La catástrofe de Chernobil: diferencias culturales.
- 12.13. Una caldera ruidosa.
- 12.14. Un instituto de estadística.
- 12.15. Una tienda de muebles.

UD13. Gestión de la calidad en el ámbito del comercio.

- 13.1. Introducción.
- 13.2. Gestión de la calidad total en el comercio.
- 13.3. Implantación de un sistema de gestión de calidad.
- 13.4. El modelo EFQM para empresas de comercio.
- 13.5. Ayudas a la implantación de sistemas de calidad.