

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Referencia: ONV2CT0766

Nombre: Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente

Duración: 15 horas

Modalidad: Teleformación

Objetivos:

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.

Contenidos:

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