

Atención al cliente

Objetivos generales:

CONOCER LAS DISTINTAS TÉCNICAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y DIAGNOSTICAR LOS ERRORES COMETIDOS. - IMPLANTAR EN EL TRABAJO DIARIO UN PROGRAMA DE CALIDAD DEL SERVICIO. - CAPACITAR A LOS PARTICIPANTES PARA UTILIZAR EL TELÉFONO COMO INSTRUMENTO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL PÚBLICO.

PROGRAMA

TEMA 1. ATENCIÓN AL CLIENTE (I).

- 1.1. DEFINICIÓN DE CALIDAD Y SERVICIO
- 1.2. IMPACTO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO
- 1.3. FACTORES DIFERENCIALES DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS
- 1.4. ESTRATEGIAS DE SERVICIO

TEMA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE (II).

- 2.1. LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO
- 2.2. NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO
- 2.3. A LA CONQUISTA DEL CERO DEFECTOS
- 2.4. MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE