

ASPECTOS PRÁCTICOS DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

OBJETIVOS

- Capacitar al alumnado para el correcto uso de las estrategias de servicio.
- Dar a conocer a los participantes las distintas técnicas para medir la satisfacción del cliente y diagnosticar los errores cometidos, así como para implantar en el trabajo diario un programa de calidad del servicio.
- Preparar a los participantes para utilizar el teléfono como instrumento de atención e información al público.

CONTENIDOS

Calidad y servicio: algunas definiciones. La caza de errores. Medir la satisfacción del cliente. ¿Cómo lanzar un programa de calidad?. El teléfono. Ejemplos de mala calidad en el servicio.