



CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE

UNIDAD 1: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

OBJETIVOS

- Aprender la importancia de la comunicación en el servicio de cara a la satisfacción del consumidor y de los empleados que prestan el servicio.
- Conocer la importancia de la calidad en el servicio y las exigencias del cliente.
- Conocer las estrategias del servicio para los distintos tipos de servicios.
- Conocer las normas de calidad en el servicio.
- Conocer los conceptos de calidad y servicio, así como las características de los distintos servicios y las empresas de alto rendimiento.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. CALIDAD Y SERVICIO: CONCEPTOS BÁSICOS

- 1.1. La Calidad
- 1.2. El Servicio

2. LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

- 2.1. La exigencia del cliente
- 2.2. El cliente: aspectos a destacar
- 2.3. La percepción de la calidad
- 2.4. Gestión de la calidad total

3. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

- 3.1. ¿Por qué son diferentes las empresas de servicios?
- 3.2. Dificultades para gestionar la calidad en el servicio
- 3.3. Coste de calidad y falta de calidad
- 3.4. Gestión de la calidad: Asunto de método
- 3.5. Ejemplos de “no calidad”
- 3.6. Un ejemplo práctico de mala calidad en el servicio: la camarera

4. LAS ESTRATEGIAS DEL SERVICIO

- 4.1. El cliente es el rey
- 4.2. Estrategias

5. LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO

- 5.1. Características de la comunicación
- 5.2. Todo es comunicación en el servicio

6. LAS NORMAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO

- 6.1. Normas de calidad

UNIDAD 2. PROGRAMAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO

OBJETIVOS

- Aprender la importancia de detectar los errores y anticiparse a ellos.
- Cómo medir la satisfacción de los clientes.
- Aprender las técnicas de uso del teléfono.
- Conocer cómo lanzar un programa de calidad.
- Conocer el papel del director de calidad.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. CALIDAD Y SERVICIO: ASPECTOS GENERALES

- 1.1. Calidad y servicio: gestión de la calidad



- 1.2. El cliente y su percepción del servicio
- 1.3. Las empresas de servicios
- 1.4. Estrategias de las empresas de servicios
- 1.5. La comunicación y las normas de calidad

2. LA CAZA DE ERRORES

- 2.1. Hacerlo bien a la primera
- 2.2. El cero defectos
- 2.3. El papel del director de calidad
- 2.4. Un proyecto de calidad
- 2.5. Instrumentos para la caza de errores

3. MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- 3.1. La calidad que presta la empresa y la que percibe el cliente
- 3.2. Satisfacción del consumidor: conceptos básicos

4. ¿CÓMO LANZAR UN PROGRAMA DE CALIDAD?

- 4.1. Introducción
- 4.2. Diagnóstico
- 4.3. La búsqueda de cero defectos
- 4.4. Reconsideración del servicio prestado
- 4.5. El nivel de excelencia para cada rama del servicio

5. EL TELÉFONO

- 5.1. El teléfono como atención al público
- 5.2. Preparación técnica
- 5.3. Preparación táctica
- 5.4. Técnicas del uso del teléfono
- 5.5. Recomendaciones al hablar por teléfono

6. EJEMPLOS DE MALA CALIDAD EN EL SERVICIO

- 6.1. Ejemplos de mala calidad en el servicio