COMM004PO Estrategias de servicios: calidad y orientación al cliente

Sku: PA500

Horas: 100

Formato: HTML

OBJETIVOS

Comprender el significado de calidad y servicio. Profundizar en la gestión de la calidad. Analizar las estrategias y técnicas de gestión de la calidad que permiten mejorar continuamente los procesos y productos. Evaluar el impacto de la gestión de la calidad en la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa. Aplicar los conceptos de calidad y servicio en la práctica. Aprender a implementar prácticas efectivas básicas de calidad y servicio en una variedad de sectores y organizaciones. Comprender la importancia de la calidad del servicio y su influencia en la satisfacción y retención de clientes. Analizar cómo los factores inmateriales y la información impactan en la percepción de calidad del servicio. Evaluar la variabilidad en el concepto de calidad del servicio según las culturas y adaptar estrategias para satisfacer a clientes de diferentes trasfondos culturales. Manejar el concepto de calidad total en todos los ámbitos de la empresa.

CONTENIDOS

- Calidad y servicio.
- La importancia de la calidad del servicio.
- Gestión de la calidad en el servicio.
- Las estrategias del servicio.
- La comunicación del servicio.
- Las normas de calidad del servicio.
- Calidad y servicio: aspectos generales.
- La caza de errores.
- Medir la satisfacción del cliente.
- Como lanzar un programa de calidad.