



La calidad del servicio de atención al cliente

Sku: CT0533

Horas: 12

Formato: HTML

CONTENIDOS

1. Concepto y origen de la calidad. 2. La gestión de la calidad en las empresas comerciales. 3. El control y el aseguramiento de la calidad. 4. La retroalimentación del sistema. 4.1. Calidad y seguimiento de la atención al cliente. 4.2. Documentación de seguimiento: el registro de quejas, sugerencias y reclamaciones. 5. La satisfacción del cliente. 5.1. Técnicas de control y medición. 5.2. Principales motivos de no satisfacción y sus consecuencias. 6. La motivación personal y la excelencia empresarial. 7. La reorganización según criterios de calidad. 8. Las normas ISO 9000. 8.1. Funcionamiento de la certificación.