



# Calidad en la prestación del servicio de atención al cliente

**Sku:** CT0766

**Horas:** 15

**Formato:** HTML

## CONTENIDOS

1. Procesos de calidad en la empresa 2. Concepto y características de la calidad de servicio  
2.1. Importancia 2.2. Objeto 2.3. Calidad y satisfacción del cliente 3. Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente 3.1. Elementos de control 3.2. Métodos de evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente 3.3. Medidas correctoras