



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