

## ESTRATEGIAS DE SERVICIOS: CALIDAD Y ORIENTACION AL CLIENTE

**Inicio** 17/04/18 **Fin** 04/10/18 **Horas** 100 **Días /Horario** M-J 13:30 a 16:00

**Lugar** Zubieta 54, bajo 20007 DONOSTIA

**Precio** **100% Subvencionado**

**Objetivos** Identificar las estrategias orientadas a la mejora de la atención, comunicación y servicio al cliente, siendo capaz aplicar los programas de calidad en el servicio y medir la satisfacción del cliente.

**Contenidos**

1. Calidad y servicio: algunas definiciones
2. La importancia de la calidad del servicio
3. Gestión de la calidad en el servicio
4. Las estrategias del servicio
5. La comunicación del servicio
6. Las normas de calidad del servicio
7. Calidad y servicio: aspectos generales
8. La caza de errores
9. Medir la satisfacción del cliente
10. ¿cómo lanzar un programa de calidad?
11. Atención telefónica en la gestión de la calidad del servicio
12. Ejemplos de mala calidad en el servicio
13. Módulo específico sectorial

**Requisitos** Trabajadores de empresas consideradas PYME y estar cotizando por Régimen general, autónomos o cooperativistas en el SECTOR de COMERCIO Y MARKETING o en cualquiera de sus SECTORES AFINES con son COMERCIO (Delegaciones comerciales del ente público empresarial Loterías y Apuestas del Estado; Promoción degustación, merchandising y distribución de muestras; Administraciones de Loterías), ESTACIONES DE SERVICIO, APARCAMIENTOS Y GARAJES, CONTAC CENTER, GRANDES ALMACENES Y SERVICIOS DE CAMPO PARA ACTIVIDADES DE REPOSICION.

Tendrán prioridad los empleados de empresas con menos de 10 trabajadores. En su defecto, podrán participar los pertenecientes a empresas consideradas PYME (hasta 99 trabajadores)

**Más información** No se podrá realizar más de 90 horas de formación por persona a excepción de las acciones dirigidas a la obtención de un Certificado de Profesionalidad o que el curso sea de una duración superior.

Hay plazas muy limitadas para trabajadores en situación de desempleo.