

## Calidad y atención al cliente



**100% subvencionado**



**Diploma acreditativo SEPE**



**Plazas limitadas**



**Modalidad Online**



**Duración 12 semanas**



**Inicio Julio**

### Dirigido a:

Autónomos

Trabajadores en situación de ERTE

### Objetivos

En este programa analizaremos la filosofía corporativa de la orientación a la calidad total pivotando los procesos internos para poner el foco en el cliente, desde que tiene el primer contacto con nosotros, midiendo sus expectativas, satisfaciendo sus demandas e integrando todo el proceso con un programa integral revisable de mejora continua que evite la repetición de errores.

### 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

[Inscríbete aquí](#)

Información / inscripción:

Mari Carmen Ruiz | [mcruiz@grupomainjobs.com](mailto:mcruiz@grupomainjobs.com) |  637 829 089