



**FICHA TÉCNICA DE LA ACCIÓN FORMATIVA**

<b>Denominación de la Acción Formativa</b>	<b>CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	
--	---	--

Descripción de la Acción Formativa		
<b>Modalidades:</b>	<b>Online</b>	<b>A distancia</b>
<b>Nº de Horas:</b>	<b>60 horas</b>	<b>80 horas</b>
<b>Material:</b>		<b>Pack de formación, manual + CD</b>

**Objetivo del Curso**

El Asimilar aquellas técnicas, herramientas, metodologías y conceptos, sobre todo del ámbito del marketing, que nos ayudarán a mejorar la calidad del servicio y la atención al cliente en la empresa, de manera que logremos establecer un nivel de calidad continuo y adaptado a las nuevas tendencias que impone el mercado y el cliente del siglo XXI.

**Contenidos**

Introducción. Calidad de Servicio y Atención al cliente 1ª Parte: El mix del marketing. El servicio al cliente y el mix del marketing. El cuidado de los clientes existentes. Formas del servicio al cliente. Satisfacción de las necesidades de los clientes y la segmentación. Calidad de Servicio y Atención al cliente 2ª Parte. El cliente y la calidad de servicio. Programa básico y documentación para la mejora de la calidad. Continuidad en la correcta calidad de servicio y atención al cliente. Planificación de acciones de mejora continua de calidad. Introducción al benchmarking



**CALIDAD DEL SERVICIO Y  
ATENCIÓN AL CLIENTE**