



FICHA TÉCNICA DE LA ACCIÓN FORMATIVA

Denominación de la Acción Formativa	CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE	
--	---	--

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

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