

CÓDIGO: MC012 / MC013
CURSO: CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE
DURACIÓN: 8 ó 16 HORAS
MODALIDAD: PRESENCIAL
Nº ASISTENT.: 15 a 20



Curso en formato taller totalmente participativo utilizando el aprendizaje por descubrimiento.

Objetivos a cumplir con este curso:

1. Conocer las estrategias de servicio de calidad y las importantes mejoras en la formación personal para el aumento del rendimiento profesional y económico relacionado con la atención al cliente.
2. Capacitar a los asistentes para un correcto uso de las estrategias de servicio, basándose en términos como fidelización del cliente.
3. Instruir a los asistentes en las distintas técnicas para medir la satisfacción del cliente y diagnosticar los errores cometidos, mediante la implantación en su trabajo diario de un programa de calidad del servicio.

Los contenidos de este curso ahondarán en los siguientes puntos:

- Las 8 P del MK mix ampliado
- La Ecuación de la calidad percibida
- Herramientas de comunicación de Marketing
- Calidad en el Servicio al Cliente
- Entender al cliente para fidelizarlo mejor
- Como transmitir información útil
- Gestión eficiente de la frustración
- Saber generar y mantener confianza en el cliente
- BluePrint – El recorrido del Servicio
- Check List
- Información del servicio por etapas
- Verificación del objetivo del servicio
- Final y éxito del servicio
- Gestión de la satisfacción del cliente

El curso tendrá una duración variable según el alcance de conocimientos que el usuario desee adquirir, dividiéndose en introducción o avanzado.

DESEO RECIBIR MÁS INFORMACIÓN DE ESTE CURSO

www.gsc.es