

# CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

**Código:** MC\_013  
**Duración:** 8 horas  
**Modalidad:** Presencial

**Inicio:** 03/11/2010 **Fin:** 04/11/2010  
**Lugar:** Santa Cruz **Horario:** 17.00 a 21.00  
**Importe:** 180,00 € **Formación Subvencionada FTFE**

## OBJETIVOS

Qué reciben nuestros clientes? Productos, Servicios, ...?, es indiferente, el cliente requiere de una atención constante.

Conoce 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?, haga un correcto uso de las estrategias de servicio, basándose en términos como fidelización del cliente donde con el uso de técnicas para medir la satisfacción del cliente y diagnosticar los errores cometidos se pueda implantar en su trabajo diario un programa de calidad del servicio.

Está dirigido a empresarios, directivos, mandos intermedios y profesionales.

**Subvención 15%**  
para plazas confirmadas  
hasta el **26/10/2010**  
**Plazas Limitadas**

## CONTENIDOS

- *LAS 8 P DEL MK MIX AMPLIADO*
- *LA ECUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA*
- *BLUEPRING – EL RECORRIDO DEL SERVICIO*
- *INFORMACIÓN DEL SERVICIO POR ETAPAS*
- *VERIFICACIÓN DEL OBJETIVO DEL SERVICIO*
- *FINAL Y ÉXITO DEL SERVICIO*
- *GESTIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE*

Inscripción: [http://www.gsc.es/formacion\\_empresas.asp](http://www.gsc.es/formacion_empresas.asp)  
Más información: 902318800 ó [formacion@gsc.es](mailto:formacion@gsc.es)