

CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE: Objetivos Generales

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.

MÓDULO 1: Calidad de Servicio y Atención al cliente 1ª Parte

- TEMA 1. El mix del marketing
- TEMA 2. El servicio al cliente y el mix del marketing
- TEMA 3. El cuidado de los clientes existentes
- TEMA 4. Formas del servicio al cliente
- TEMA 5. Satisfacción de las necesidades de los clientes y la segmentación

MÓDULO 2: Calidad de Servicio y Atención al cliente 1ª Parte

- TEMA 6. El cliente y la calidad de servicio
- TEMA 7. Programa básico y documentación para la mejora de la calidad
- TEMA 8. Continuidad en la correcta calidad de servicio y atención al cliente
- TEMA 9. Planificación de acciones de mejora continua de calidad
- TEMA 10. Introducción al benchmarking