

UNIDAD 1: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

OBJETIVOS

- Aprender la importancia de la comunicación en el servicio de cara a la satisfacción del consumidor y de los empleados que prestan el servicio.
- Conocer la importancia de la calidad en el servicio y las exigencias del cliente.
- Conocer las estrategias del servicio para los distintos tipos de servicios.
- Conocer las normas de calidad en el servicio.
- Conocer los conceptos de calidad y servicio, así como las características de los distintos servicios y las empresas de alto rendimiento.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. CALIDAD Y SERVICIO: CONCEPTOS BÁSICOS

1.1. La Calidad

1.2. El Servicio

2. LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

2.1. La exigencia del cliente

2.2. El cliente: aspectos a destacar

2.3. La percepción de la calidad

2.4. Gestión de la calidad total

3. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

3.1. ¿Por qué son diferentes las empresas de servicios?

3.2. Dificultades para gestionar la calidad en el servicio

3.3. Coste de calidad y falta de calidad

3.4. Gestión de la calidad: Asunto de método

3.5. Ejemplos de “no calidad”

3.6. Un ejemplo práctico de mala calidad en el servicio: la camarera

4. LAS ESTRATEGIAS DEL SERVICIO

4.1. El cliente es el rey

4.2. Estrategias

5. LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO

5.1. Características de la comunicación

5.2. Todo es comunicación en el servicio

6. LAS NORMAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO

6.1. Normas de calidad

UNIDAD 2. PROGRAMAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO

OBJETIVOS

- Aprender la importancia de detectar los errores y anticiparse a ellos.
- Cómo medir la satisfacción de los clientes.
- Aprender las técnicas de uso del teléfono.
- Conocer cómo lanzar un programa de calidad.
- Conocer el papel del director de calidad.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. CALIDAD Y SERVICIO: ASPECTOS GENERALES

1.1. Calidad y servicio: gestión de la calidad

1.2. El cliente y su percepción del servicio

1.3. Las empresas de servicios

1.4. Estrategias de las empresas de servicios

1.5. La comunicación y las normas de calidad

2. LA CAZA DE ERRORES

- 2.1. Hacerlo bien a la primera
- 2.2. El cero defectos
- 2.3. El papel del director de calidad
- 2.4. Un proyecto de calidad
- 2.5. Instrumentos para la caza de errores

3. MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- 3.1. La calidad que presta la empresa y la que percibe el cliente
- 3.2. Satisfacción del consumidor: conceptos básicos

4. ¿CÓMO LANZAR UN PROGRAMA DE CALIDAD?

- 4.1. Introducción
- 4.2. Diagnóstico
- 4.3. La búsqueda de cero defectos
- 4.4. Reconsideración del servicio prestado
- 4.5. El nivel de excelencia para cada rama del servicio

5. EL TELÉFONO

- 5.1. El teléfono como atención al público
- 5.2. Preparación técnica
- 5.3. Preparación táctica
- 5.4. Técnicas del uso del teléfono
- 5.5. Recomendaciones al hablar por teléfono

6. EJEMPLOS DE MALA CALIDAD EN EL SERVICIO

- 6.1. Ejemplos de mala calidad en el servicio