

# CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE

REF: K120

## OBJETIVOS

- Incidir en qué distingue a las empresas de servicios frente a otro tipo de empresas y cómo resulta clave la calidad en el servicio.
- La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave, y representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. Se enseña cómo conseguir la calidad en el servicio, buscando hacerlo bien a la primera y cazando los errores.
- Aprender cómo el factor humano, y en especial, el personal de atención al cliente, resultan claves y críticos en la calidad del servicio. La mayoría de los servicios requieren la participación de una persona. Su actitud, su profesionalidad, su empatía, su motivación, etc. son aspectos diferenciales.
- En los servicios la comunicación es casi todo, por lo que se estudian los diferentes aspectos de la comunicación del servicio: recepción del cliente, comunicación telefónica, etc.
- Aprender a usar las quejas y reclamaciones como herramientas de mejora continua, como oportunidades y no como amenazas.
- Conocer los principales indicadores y herramientas de medición del nivel de satisfacción de los clientes.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

- 1. CONCEPTOS BÁSICOS**
  - 1.1. Calidad.
  - 1.2. Servicio.
  - 1.3. El cliente.
- 2. ESTRATEGIAS DE SERVICIOS**
  - 2.1. Empresas de servicios.
  - 2.2. Estrategias de servicio.
  - 2.3. Comunicación del servicio.
- 3. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO**
  - 3.1. Normas de calidad en el servicio.
  - 3.2. Gestión total de la calidad (GTC).
  - 3.3. Hacerlo bien a la primera y caza de errores.
  - 3.4. Poner en marcha un programa de calidad.
- 4. MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**
  - 4.1. Calidad ofrecida versus calidad percibida.
  - 4.2. Nivel de satisfacción.
  - 4.3. Indicadores de la satisfacción del consumidor.
  - 4.4. Métodos de medición del nivel de satisfacción.