

# Programa formativo

COMERCIO Y MARKETING



**Estrategias de servicios: Calidad y orientación al cliente.**

**Duración: 100 horas**



**Grupo Glorieta**

Grupo Glorieta garantiza toda la formación impartida y la gestión de bonificaciones que realiza como entidad organizadora.

# Objetivos

- Identificar las estrategias orientadas a la mejora de la atención, comunicación y servicio al cliente, siendo capaz de aplicar los programas de calidad en el servicio y medir la satisfacción del cliente.
- Introducir al alumno el concepto de calidad de servicio y satisfacción del cliente.
- Conocer los aspectos de calidad de servicio que busca el cliente y responder a sus demandas.
- Aprender a gestionar los procesos de calidad del servicio.
- Identificar la estrategia más adecuada para facilitar los servicios al público con el fin de incrementar su satisfacción.
- Aplicar técnicas de comunicación de forma que el cliente esté bien atendido.
- Mejorar la motivación de las personas que atienden a clientes y conseguir que los colaboradores deseen que vuelvan.
- Comprender la importancia de establecer normas o especificaciones en las empresas con objeto de satisfacer las expectativas y percepciones de los clientes.
- Distinguir los aspectos referidos a la calidad del servicio diseñada, entregada y percibida para el cliente.
- Saber detectar, organizar, analizar y corregir todas las desviaciones de la norma de calidad con la finalidad de satisfacer tanto al cliente externo como al interno.
- Conocer la importancia de medir la satisfacción del cliente.
- Comprender la importancia y las fases de la puesta en marcha de un programa de calidad en la organización, con el fin de ofrecer satisfacción al cliente.
- Aprender a gestionar los procesos de atención telefónica en la recepción y emisión de llamadas.
- Comprender las claves de una buena atención al cliente en diferentes sectores económicos y de servicios.
- Saber reconocer ejemplos de la mala atención al cliente en diversos sectores productivos, sus consecuencias en la empresa y cómo se pueden mejorar.

# Contenidos

## **1. Calidad y servicio: algunas definiciones:**

- 1.1. La calidad.
- 1.2. El servicio.

## **2. La importancia de la calidad del servicio (tu tienda por dentro [back office]):**

- 2.1. Un cliente siempre exigente.
- 2.2. La importancia de los símbolos y de la información de la calidad del servicio.
- 2.3. Cuanto más inmaterial sea un servicio, más influencia tendrán sus aspectos tangibles.

- 2.4. La motivación del cliente es lo que determina la calidad del servicio.
- 2.5. La calidad del servicio es total o inexistente.
- 2.6. El concepto de calidad varía según las culturas.
- 2.7. La satisfacción del cliente: un secreto que desvelar.

### **3. Gestión de la calidad en el servicio:**

- 3.1. ¿Por qué son diferentes las empresas de servicios?
- 3.2. Dificultades de gestionar la calidad del servicio.
- 3.3. Costo de calidad y de la falta de calidad.
- 3.4. Gestión de la calidad del servicio: un asunto de métodos.

### **4. Las estrategias del servicio:**

- 4.1. Introducción.
- 4.2. El cliente es el rey.
- 4.3. Competir en los precios o en las diferencias.
- 4.4. Estrategias de servicio de productos.
- 4.5. Estrategia de servicios para los servicios.
- 4.6. La estrategia de servicios: una promesa.

### **5. La comunicación del servicio:**

- 5.1. Afirmer la diferencia.
- 5.2. Amoldarse a las expectativas del cliente.
- 5.3. Reducir el riesgo percibido por el cliente.
- 5.4. Materializar el servicio.
- 5.5. En materia de servicios todo es comunicación.
- 5.6. Contar con los distribuidores.
- 5.7. Motivar al personal: un empleado convencido es un cliente convencido.

### **6. Las normas de calidad del servicio:**

- 6.1. Introducción.
- 6.2. La norma es el resultado esperado por el cliente.
- 6.3. La norma debe ser ponderable.
- 6.4. Las normas de calidad del servicio deben ser utilizadas por toda la organización.
- 6.5. Formar al personal en las normas de calidad.
- 6.6. Prestar un servicio orientado al cliente.

### **7. Calidad del servicio: aspectos generales:**

- 7.1. Calidad y servicio: aspectos generales.
- 7.2. El cliente y su percepción del servicio.
- 7.3. Las empresas de servicios.
- 7.4. Las estrategias de las empresas de servicios.
- 7.5. La comunicación y las normas de calidad.

## **8. La caza de errores:**

- 8.1. Introducción.
- 8.2. Hacerlo bien a la primera.
- 8.3. El “cero errores” pasa también por una caza implacable de errores.

## **9. Medir la satisfacción del cliente:**

- 9.1. Introducción.
- 9.2. Valor para el cliente.
- 9.3. Satisfacción para el consumidor.
- 9.4. Las encuestas de satisfacción.
- 9.5. Las cartas de reclamación: una fuente de beneficios.
- 9.6. La opinión ajena.

## **10. ¿Cómo lanzar un programa de calidad?:**

- 10.1. Introducción.
- 10.2. El diagnóstico: un punto de vista ineludible.
- 10.3. A la búsqueda del “cero defectos”.
- 10.4. Reconsideración del servicio prestado.
- 10.5. Un tronco común de excelencia para ramas del servicio.

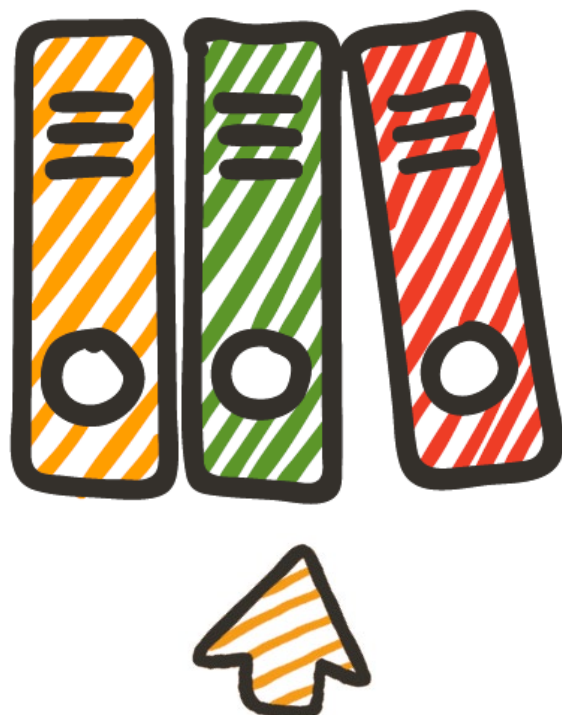
## **11. Atención telefónica en la gestión de la calidad del servicio:**

- 11.1. Introducción.
- 11.2. Preparación técnica.
- 11.3. Preparación táctica.
- 11.4. Desarrollo práctico o técnica del uso del teléfono.
- 11.5. Algunas recomendaciones al hablar por teléfono.

## **12. Características específicas de la atención al cliente en diferentes sectores.**

### **Ejemplos de mala calidad en el servicio:**

- 12.1. Aeropuerto.
- 12.2. Banco.
- 12.3. Supermercado.
- 12.4. Las tarjetas de crédito.
- 12.5. Empresas de mantenimiento.
- 12.6. Hotel.
- 12.7. Empresa de alquiler de coches.
- 12.8. Un concesionario de coches.
- 12.9. Un juego de salón que termina en el lugar de partida.
- 12.10. Una agencia de seguros.
- 12.11. Unos informativos.
- 12.12. La catástrofe de Chernóbil: diferencias culturales.
- 12.13. Una caldera ruidosa.
- 12.14. Un instituto de estadística.
- 12.15. Una tienda de muebles.



## **ACCESO AL CATÁLOGO GENERAL DE CURSOS**

Para más información:



**Grupo Glorieta**

**601 633 105**

**965 789 115**

[fcontinua@grupoglorieta.com](mailto:fcontinua@grupoglorieta.com)

[c.aloy@grupoglorieta.com](mailto:c.aloy@grupoglorieta.com)

[www.grupoglorieta.com](http://www.grupoglorieta.com)