



Programa formativo



CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



SERVICIO PÚBLICO
DE EMPLEO ESTATAL
SEPE

COMM0005 I ESTRATEGIAS DE SERVICIOS: CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE

100 horas

OBJETIVO GENERAL:

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.

CONTENIDOS:

1. CALIDAD Y SERVICIO

1.1. Introducción a la calidad y servicio: algunas definiciones

1.1.1. Calidad.

1.1.2. Servicio.

1.1.3. Cliente siempre exigente.

1.1.4. Importancia de los símbolos y de la información en la calidad del servicio.

1.1.5. Cuanto más inmaterial sea un servicio, más influencia tendrán sus aspectos tangibles.

1.1.6. Motivación del cliente es lo que determina la calidad del servicio.

1.1.7. Calidad del servicio es total o inexistente.

1.1.8. Gestión de la calidad total.

1.1.9. Concepto de calidad varía según las culturas.

1.1.10. Satisfacción del cliente: un secreto a desvelar.

1.2. Aplicación de estrategias de servicio

1.2.1. Cliente es el rey.

1.2.2. Competir en los precios o en las diferencias.

1.2.3. Estrategias de servicio de productos.

1.2.4. Estrategias de servicio para los servicios.



Programa formativo



CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



SERVICIO PÚBLICO
DE EMPLEO ESTATAL
SEPE

1.2.5. Estrategia de servicio: una promesa.

2. ACTUACIONES ANTE UN POSIBLE PROBLEMA

2.1. Aplicación de las normas de la calidad del servicio

2.1.1. Norma es el resultado esperado por el cliente.

2.1.2. Norma debe ser ponderable.

2.1.3. Normas de calidad del servicio deben ser utilizadas por toda la organización.

2.1.4. Formación del personal en las normas de calidad.

2.1.5. Prestación de un servicio orientado al cliente

2.2. Gestión de la calidad en el servicio

2.2.1. Diferencias entre las empresas y los servicios

2.2.2. Dificultades de gestionar la calidad del servicio

2.2.3. Costo de calidad y de la falta de calidad.

2.2.4. Gestión de la calidad del servicio: un asunto de método

2.3. Localización de errores

2.3.1. Hacerlo bien a la primera.

2.3.2. Cero defectos también pasan por una caza implacable de errores.

3. IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

3.1. Evaluación de la satisfacción del cliente

3.1.1. Valor para el cliente.

3.1.2. Satisfacción del consumidor.

3.1.3. Encuestas de satisfacción.

3.1.4. Cartas de reclamación: una fuente de beneficios.

3.1.5. Opinión ajena.

3.2. Lanzamiento de un programa de calidad.



Programa formativo



Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



- 3.2.1. Diagnóstico: un punto de partida ineludible.
- 3.2.2. Búsqueda del cero defectos.
- 3.2.3. Reconsideración del servicio prestado.
- 3.2.4. Tronco común de excelencia para ramas del servicio.
- 3.3. Realización de una atención telefónica en la gestión de la calidad del servicio.
 - 3.3.1. Preparación técnica.
 - 3.3.2. Preparación táctica.
 - 3.3.3. Desarrollo práctico o técnica del uso del teléfono.
 - 3.3.4. Algunas recomendaciones al hablar por teléfono.
- 3.4. Ejemplificación de mala calidad en el servicio.
 - 3.4.1. Aeropuerto
 - 3.4.2. Banco.
 - 3.4.3. Supermercado.
 - 3.4.4. Tarjetas de crédito.
 - 3.4.5. Empresa de mantenimiento.
 - 3.4.6. Hotel.
 - 3.4.7. Empresa de alquiler de coches.
 - 3.4.8. Concesionario de automóvil
 - 3.4.9. Juego de salón que termina en el lugar de partida
 - 3.4.10. Agencia de seguros.
 - 3.4.11. Informativos.
 - 3.4.12. Catástrofe de Chernobil: diferencias culturales.
 - 3.4.13. Caldera ruidosa.
 - 3.4.14. Instituto de estadística.



Programa formativo



CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



SERVICIO PÚBLICO
DE EMPLEO ESTATAL
SEPE

3.4.15. Tienda de muebles.

3.5. Realización del módulo específico sectorial

3.5.1. Características específicas de la atención al cliente en el sector concreto en el que se imparte esta especialidad.

3.6. Interés por las ventajas que entraña conocer la valoración cliente a través de las reclamaciones y de otro tipo de fuentes de información.

3.7. Demostración de iniciativa a la hora de gestionar los elementos que conforman un programa de calidad partiendo de la autocritica.

3.8. Concienciación por tratar al cliente mediante una atención planificada y con los medios adecuados.

3.9. Adquirir buenas prácticas en el trato con el cliente y valoración de ejemplos ilustrativos de malas prácticas.