

## CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

### ÁREA FORMATIVA

Calidad

### NIVEL

Curso Monográfico

### DURACIÓN

100h

**MODALIDAD FORMATIVA** Semipresencial Y Distancia.

### DESTINATARIOS

- El curso está dirigido a todas aquellas personas que tengan relación directa con el cliente, sea cual fuere el sector, fundamentalmente a personal recepcionista, secretarías, administrativos comerciales, personal de mostrador y, en general, a cualquier persona interesada en formarse en el ámbito de la atención al cliente.
- También está dirigido a aquellos profesionales o estudiantes que quieran conocer o ampliar conocimientos sobre la excelencia en el trato al cliente y en el servicio.

### OBJETIVOS

- Principalmente, se trata de conseguir desarrollar la competencia comunicativa de las personas que trabajan en contacto con los clientes, tanto internos como externos, para así lograr satisfacerlos y fidelizarlos.

### TITULACIÓN

Los participantes que hayan realizado con aprovechamiento el Curso, recibirán el correspondiente **Diploma de Calidad en el Servicio y Atención al Cliente**, expedido por Isonor Quality.



[www.grupoisonor.es](http://www.grupoisonor.es) | [info@grupoisonor.es](mailto:info@grupoisonor.es) | 902 202 145



Avda de Lugo 145, bajo. Santiago de Compostela. 15703 A Coruña | Tel. 981 062 590 | Fax.981 062 597

## TEMARIO

### **MÓDULO I. ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### Calidad y Servicio

Concepto de calidad. Sistemas de aseguramiento de la calidad. Normalización de la calidad.

Concepto de servicio. Anexo: La calidad en la empresa.

#### El Cliente

Consumidores y compradores. La persuasión. La motivación. El proceso de decisión de compra.

Factores que influyen en el comportamiento del consumidor. Relación comprador-vendedor (y/o personal de atención al cliente). Anexo: Consideraciones sobre el producto/servicio.

#### La Importancia del Marketing en la Empresa

Introducción. Desarrollo del proceso de venta. Concertación de la entrevista de venta. Inicio y desarrollo de la entrevista. Anexo: Fundamentos de marketing.

#### El Perfil del Profesional de la Atención al Cliente

Perfil del vendedor. Motivaciones del vendedor. Medios de comunicación. Técnicas de afirmación de la personalidad. Anexo: Técnicas de comunicación.

### **MÓDULO 2. CALIDAD EN EL SERVICIO**

#### Calidad Percibida y Satisfacción del Cliente

Introducción. Herramientas de medida de la calidad percibida (satisfacción del cliente). Calidad percibida por el consumidor. La calidad del servicio. ¿Por qué medir la calidad percibida?. ¿Por qué resulta difícil medir la calidad percibida?. Herramientas para medir la satisfacción del cliente. Anexo:

La encuesta

#### Calidad de Servicio en el Comercio

Introducción. Bloque 1. Servicio. Bloque 2. Elementos tangibles. Bloque 3. Personal. Valoración.

Anexo: Ejemplos prácticos

#### Textos sobre Calidad en el Servicio

Texto 1. Calidad total en el servicio al cliente. Texto 2. Cómo lograr la satisfacción y fidelidad del cliente. Texto 3. Cómo crear un programa de fidelización que adoren los clientes. Texto 4. La verdad sobre los programas de fidelización de clientes: cuáles son más eficaces y por qué. Texto 5.

Reflexiones acerca de la fidelización de clientes. Texto 6. Norma ISO 10002: 2004. Texto 7. Normas

de calidad del servicio. Texto 8. A la caza del cero defectos. Texto 9. Sin suerte.

## DOCENTES

Profesorado con acreditada experiencia en la materia.



[www.grupoisonor.es](http://www.grupoisonor.es) | [info@grupoisonor.es](mailto:info@grupoisonor.es) | 902 202 145



Avda de Lugo 145, bajo. Santiago de Compostela. 15703 A Coruña | Tel. 981 062 590 | Fax.981 062 597