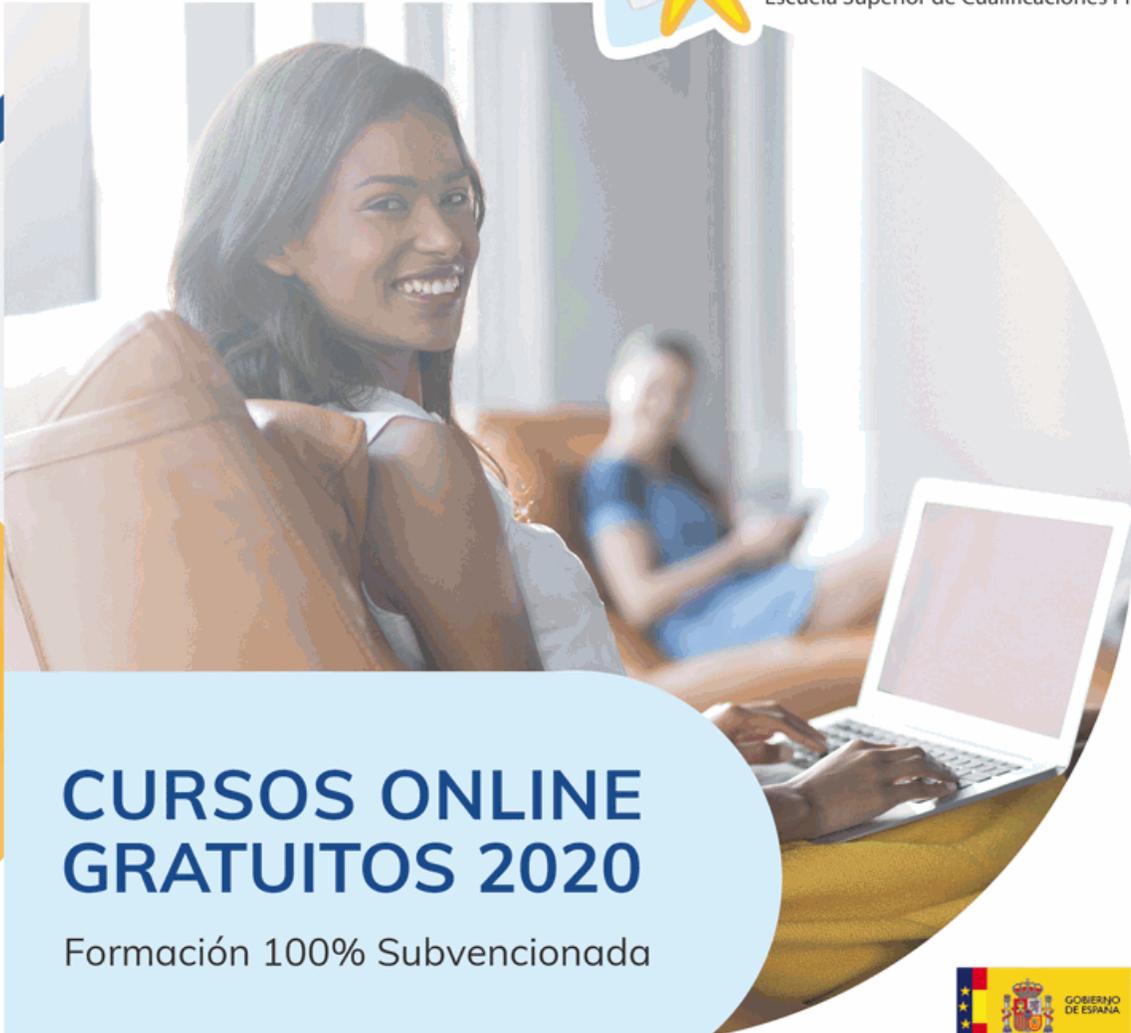




CUALIFICA2

Escuela Superior de Cualificaciones Profesionales S.A.U



CURSOS ONLINE GRATUITOS 2020

Formación 100% Subvencionada



Sector: CONTACT CENTER

Curso de Orientación al Cliente Gratis

MÁS INFORMACIÓN EN: www.cualifica2.es
(+34) 958 050 208



Curso de Orientación al Cliente Gratis

Curso de Orientación al Cliente Gratis



DURACIÓN:
100 horas



MODALIDAD:
Online



PRECIO:
Gratis



TITULACIÓN:
Oficial

SECTOR:

CONTACT CENTER



Especialízate como profesional en tu sector



100% gratuita

Formación 100% gratuita prioritariamente para empleados y autónomos



Avalada por el SEPE

Titulación avalada por el Ministerio de Trabajo y por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).



No consume créditos formativos

No tienes la necesidad de informar a tu empresa ya que no consume créditos formativos.



180 horas de formación

Puedes realizar hasta 180 horas de formación con un máximo de 3 cursos o un curso cuyas horas superen las 180 establecidas en convocatoria.

DESCRIPCIÓN

A día de hoy, el nivel de exigencia de los clientes sigue aumentando, además de evaluar la calidad del servicio recibido. Por esta ofrecer un servicio y orientación al cliente de la mayor calidad posible. Conviértete en un excelente profesional adquiriendo las t Curso de Estrategias de Servicios: Calidad y Orientación al Cliente Gratuito. ¡Especialízate y sé el trabajador que todo negocio d

Curso de Orientación al Cliente Gratis

OBJETIVOS

- Indagar acerca del concepto del servicio además de su relación con el término calidad.
- Analizar la motivación del cliente como determinante de la calidad del servicio.
- Comprender la importancia de la calidad de los productos suministrados al consumidor, además de la gestión de la misma.
- Conocer la estrategia empresarial y su metodología en dependencia al tipo de mercado en el que se opere.
- Valorar la importancia de intentar conseguir evitar errores desde el comienzo.
- Evaluar el servicio prestado para su reconsideración en caso de ser necesario.
- Aprender algunas de las técnicas recomendadas al hablar por teléfono.

PARA QUE TE PREPARA

El curso gratuito de orientación al cliente, te enseñará gestionar la calidad del servicio y atención al cliente. Aprenderás diferentes técnicas de comunicación para amoldarse a las expectativas del cliente. Podrás medir la satisfacción del cliente y crear procedimientos, adquirirás técnicas para la atención por teléfono. Realiza el Curso gratuito de Estrategias de Servicios: Calidad y Orientación al cliente.

SALIDAS LABORALES

Tras la correcta finalización del Curso gratuito de Estrategias de Servicios: Calidad y Orientación al Cliente, adquirirás los conocimientos necesarios para mejorar en tu puesto de trabajo. Podrás realizar funciones propias del jefe de planta o equipos teniendo a tu cargo un perfil profesional con este curso de orientación al cliente gratis!

TITULACIÓN

Titulación de COMM04PO ESTRATEGIAS DE SERVICIOS: CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE (SECTOR: CONTACT CENTER) con 100 horas expedida por la Administración Pública



TEMARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CALIDAD Y SERVICIO: ALGUNAS DEFINICIONES

- 1.La calidad
- 2.El servicio

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

- 1.Un cliente siempre exigente
- 2.La importancia de los símbolos y de la información en la calidad del servicio
- 3.Cuanto más inmaterial sea un servicio, más influencia tendrán sus aspectos tangibles
- 4.La motivación del cliente es lo que determina la calidad del servicio
- 5.La calidad del servicio es total o inexistente
- 6.Gestión de la calidad total
- 7.El concepto de calidad varía según las culturas
- 8.La satisfacción del cliente: un secreto a desvelar

UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

- 1.¿Por qué son diferentes las empresas de servicios?
- 2.Dificultades de gestionar la calidad del servicio
- 3.Costo de calidad y de la falta de calidad
- 4.Gestión de la calidad del servicio: un asunto de métodos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LAS ESTRATEGIAS DEL SERVICIO

- 1.Introducción
- 2.El cliente es el rey
- 3.Competir en los precios o en las diferencias
- 4.Estrategias de servicio de productos
- 5.Estrategias de servicio para los servicios
- 6.La estrategia de servicio: una promesa

UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO

- 1.Afirmar la diferencia
- 2.Amoldarse a las expectativas del cliente
- 3.Reducir el riesgo percibido por el cliente
- 4.Materializar el servicio
- 5.En materia de servicios, todo es comunicación
- 6.Contar con los distribuidores
- 7.Motivar al personal: un empleado convencido es un cliente convencido

UNIDAD DIDÁCTICA 6. LAS NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

- 1.Introducción
- 2.La norma es el resultado esperado por el cliente
- 3.La norma debe ser ponderable

Curso de Orientación al Cliente Gratis

- 4.Las normas de calidad del servicio deben ser utilizadas por toda la organización
- 5.Formar al personal en las normas de calidad
- 6.Prestar un servicio orientado al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 7. CALIDAD Y SERVICIO: ASPECTOS GENERALES

- 1.Calidad y servicio: aspectos generales
- 2.El cliente y su percepción del servicio
- 3.Las empresas de servicios
- 4.Estrategias de las empresas de servicios
- 5.La comunicación y las normas de calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA CAZA DE ERRORES

- 1.Introducción
- 2.Hacerlo bien a la primera
- 3.El cero defectos pasa también por una caza implacable de errores

UNIDAD DIDÁCTICA 9. MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- 1.Introducción
- 2.Valor para el cliente
- 3.Satisfacción del consumidor
- 4.Las encuestas de satisfacción
- 5.Las cartas de reclamación: una fuente de beneficios
- 6.La opinión ajena

UNIDAD DIDÁCTICA 10. ¿CÓMO LANZAR UN PROGRAMA DE CALIDAD?

- 1.Introducción
- 2.El diagnóstico: un punto de partida ineludible
- 3.A la búsqueda del cero defectos
- 4.Reconsideración del servicio prestado
- 5.Un tronco común de excelencia para ramas del servicio

UNIDAD DIDÁCTICA 11. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

- 1.Introducción
- 2.Preparación técnica
- 3.Preparación táctica
- 4.Desarrollo práctico o técnica del uso del teléfono
- 5.Algunas recomendaciones al hablar por teléfono

UNIDAD DIDÁCTICA 12. EJEMPLOS DE MALA CALIDAD EN EL SERVICIO

- 1.Aeropuerto
- 2.Banco
- 3.Supermercado

Curso de Orientación al Cliente Gratis

- 4.Las tarjetas de crédito
- 5.Empresa de mantenimiento
- 6.Hotel
- 7.Empresa de alquiler de coches
- 8.Un concesionario Mercedes Benz
- 9.Un juego de salón que termina en el lugar de partida
- 10.Una agencia de seguros
- 11.Unos informativos
- 12.La catástrofe de Chernobil: diferencias culturales
- 13.Una caldera ruidosa
- 14.Un instituto de estadística
- 15.Una tienda de muebles

UNIDAD DIDÁCTICA 13. MÓDULO ESPECÍFICO SECTORIAL

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

REQUISITOS DE ACCESO

Para la realización del Curso SEPE COMM004PO ESTRATEGIAS DE SERVICIOS: CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE (CONTACT CENTER) el requisito principal es ser Trabajador del Sector Contact Center.

METODOLOGÍA

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutoría e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios. La metodología a seguir es ir avanzando a lo largo del itinerario de una serie de temas y ejercicios. Para su evaluación, el alumno/a deberá completar todos los ejercicios propuestos en el curso. La t alumno/a por correo una vez se haya comprobado que ha completado el itinerario de aprendizaje satisfactoriamente.

FICHA MATRICULACIÓN

Para poder formalizar la solicitud de inscripción en este curso debe completar sus datos de registro. Para ello rellene y envíenos e participación en pdf que le presentamos continuación:

Solicitud de Participación