

ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVOS

- Conocer el papel de la comunicación en la atención al cliente y la manera de adaptarla a partir de las necesidades de la empresa.
- Conocer la importancia de una adecuada atención en el servicio para cubrir las exigencias del cliente.
- Saber de las diferentes estrategias de servicios existentes para cada tipo de empresa.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. CALIDAD Y SERVICIO

- 1.1. La calidad
- 1.2. El servicio

2. IMPACTO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

- 2.1. Impacto de la calidad en el servicio

3. FACTORES DIFERENCIALES DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS

- 3.1. Dificultades para gestionar la calidad del servicio
- 3.2. Costo y falta de calidad
- 3.3. La gestión de la calidad del servicio

4. ESTRATEGIAS DE SERVICIOS

- 4.1. Estrategias de servicio
- 4.2. Competencia en precios o en diferencias
- 4.3. Estrategias de servicio para productos
- 4.4. Estrategias de servicio para servicios

5. LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO

- 5.1. La comunicación
- 5.2. Amoldarse a las expectativas del cliente
- 5.3. En materia de servicio, todo es comunicación
- 5.4. Motivar al personal

6. NORMAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO

- 6.1. Introducción
- 6.2. Formación del personal
- 6.3. Prestar un servicio orientado al cliente

7. A LA CONQUISTA DEL CERO DEFECTOS

- 7.1. Hacerlo bien a la primera
- 7.2. Caza de errores

8. MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- 8.1. Valor para el cliente
- 8.2. Satisfacción del consumidor
- 8.3. Procedimientos para medir la satisfacción