

[https://atuprivada.difadi.net/wp-content/uploads/2021/07/rogetipo\\_azul\\_oscuro.png](https://atuprivada.difadi.net/wp-content/uploads/2021/07/rogetipo_azul_oscuro.png)



# Estrategias de servicios: Calidad y orientación al

## DURACIÓN DEL CURSO

75 horas

## SECTORES

Comercio

## MODALIDAD

Online

HASTA 100% BONIFICABLE

## DÓNDE

Toda España

## PRECIO DEL CURSO

**610.00€**

## CURSO

Identificar las estrategias orientadas a la mejora de la atención, comunicación y servicio al cliente, siendo capaz aplicar los programas de calidad en el servicio y medir la satisfacción del cliente.

## TEMARIO

### 1. CALIDAD Y SERVICIO: ALGUNAS DEFINICIONES

- 1.1. La calidad
- 1.2. El servicio

### 2. LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

- 2.1. Un cliente siempre exigente
- 2.2. La importancia de los símbolos y de la información en 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. Gestión de la calidad total
- 2.7. El concepto de calidad varía según las culturas
- 2.8. La satisfacción del cliente: un secreto a 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 producto
- 4.5. Estrategias de servicio para los servicios