

Calidad de Servicio y Atención al Cliente

Índice

- Tema 1. El mix del marketing
- Tema 2. El servicio al cliente y el mix del marketing
- Tema 3. El cuidado de los clientes existentes
- Tema 4. Formas del servicio al cliente
- Tema 5. Satisfacción de las necesidades de los clientes
- Tema 6. El cliente y la calidad del servicio
- Tema 7. Programa básico y documentación para la mejora de la calidad
- Tema 8. Continuidad en la correcta calidad de servicio y atención al cliente
- Tema 9. Planificación de acciones de mejora continua de calidad
- Tema 10. Introducción al benchmarking

Objetivos

Los objetivos del curso son asimilar aquellas técnicas, herramientas, metodologías y conceptos, sobre todo del ámbito del marketing, que nos ayudarán a mejorar la calidad del servicio y la atención al cliente en la empresa, de manera que logremos establecer un nivel de calidad continuo y adaptado a las nuevas tendencias que impone el mercado y el cliente del siglo XXI.