



# **Curso de Calidad en el servicio y atención al cliente**

(65 horas - 6 semanas)



# Curso de Calidad en el servicio y atención al cliente

En Vértice Institute, conscientes de la necesidad de progreso y evolución de la sociedad actual, hemos desarrollado unos programas formativos adaptados a aquellos alumnos que quieran prepararse para incorporar en su perfil la adquisición de nuevos conocimientos o el reciclaje de los ya existentes, con el fin de alcanzar una meta personal o satisfacer una necesidad profesional.

El sistema de aprendizaje de todos nuestros cursos de formación se realiza a través de metodología online. El alumno contará con un temario actual y completo, fácilmente comprensible y con una clara vocación práctica. La evaluación perseguirá la asimilación correcta y de aplicabilidad real a través de diferentes recursos didácticos disponibles en el intuitivo y ameno campus virtual 3D.

Por otra parte, el alumnado obtendrá un seguimiento periódico y una atención de dudas permanente y personalizada a través del sistema de tutorías (vía campus virtual, telefónica o por correo electrónico) durante el periodo en el que transcurran los cursos. El claustro docente se compone de expertos procedentes tanto del mundo profesional como académico y con una dilatada experiencia en cada área de conocimiento.

Por tanto, la calidad de los contenidos, la versatilidad de los recursos tecnológicos y la profesionalidad de los tutores, terminan de conformar el conjunto de elementos necesarios para que el alumno pueda alcanzar con facilidad su objetivo marcado.

## Destinatarios

Trabajadores y desempleados

## Objetivos

- Dotar a los trabajadores de la formación necesaria que les capacite y prepare para desarrollar competencias y cualificaciones en puestos de trabajo que conlleven responsabilidades, por un lado de programación con el fin de que los trabajadores adquieran los conocimientos necesarios para realizar una correcta y adecuada organización del trabajo y por otro lado, de dirección, ya que los encargados de organizar el trabajo deben tener una correcta formación en la materia con el fin de maximizar los recursos, tanto materiales como humanos, de que dispone la empresa.
- Proporcionar a los alumnos los conocimientos sobre todas las técnicas de atención y servicio al cliente imprescindibles para la mejora de su desempeño profesional.
- Instruir a los trabajadores encargados de organizar y dirigir el trabajo, en materia de calidad en el servicio y atención al cliente, para que conozcan los sistemas más apropiados a la hora de adoptar estrategias de calidad en el servicio y la atención al cliente.

# Programa

## **Tema 1. Calidad y servicio: algunas definiciones**

- 1.1. La calidad
- 1.2. El servicio.

## **Tema 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.

## **Tema 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.

## **Tema 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 productos
- 4.5. Estrategias de servicio para los servicios
- 4.6. La estrategia de servicio: una promesa.

## **Tema 5. La comunicación del servicio**

- 5.1. Afirmar la diferencia
- 5.2. Amoldarse a las expectativas del cliente
- 5.3. Reducir el riesgo percibido por el cliente
- 5.4. Materializar el servicio
- 5.5. En materia de servicios, todo es comunicación
- 5.6. Contar con los distribuidores
- 5.7. Motivar al personal: un empleado convencido es un cliente convencido.

## **Tema 6. Las normas de calidad del servicio**

- 6.1. Introducción
- 6.2. La norma es el resultado esperado por el cliente
- 6.3. La norma debe ser ponderable
- 6.4. Las normas de calidad del servicio deben ser utilizadas por toda la organización
- 6.5. Formar al personal en las normas de calidad
- 6.6. Prestar un servicio orientado al cliente.

## **Tema 7. Calidad y servicio: aspectos generales**

- 7.1. Calidad y servicio: aspectos generales
- 7.2. El cliente y su percepción del servicio

- 7.3. Las empresas de servicios
- 7.4. Estrategias de las empresas de servicios
- 7.5. La comunicación y las normas de calidad.

### **Tema 8. La caza de errores**

- 8.1. Introducción
- 8.2. Hacerlo bien a la primera
- 8.3. El cero defectos pasa también por una caza implacable de errores.

### **Tema 9. Medir la satisfacción del cliente**

- 9.1. Introducción
- 9.2. Valor para el cliente
- 9.3. Satisfacción del consumidor
- 9.4. Las encuestas de satisfacción
- 9.5. Las cartas de reclamación: una fuente de beneficios
- 9.6. La opinión ajena.

### **Tema 10. ¿cómo lanzar un programa de calidad?**

- 10.1. Introducción
- 10.2. El diagnóstico: un punto de partida ineludible
- 10.3. A la búsqueda del cero defectos
- 10.4. Reconsideración del servicio prestado
- 10.5. Un tronco común de excelencia para ramas del servicio.

### **Tema 11. El teléfono**

- 11.1. Introducción
- 11.2. Preparación
- 11.3. Técnica
- 11.4. Preparación táctica
- 11.5. Desarrollo práctico o técnica del uso del teléfono, algunas recomendaciones al hablar por teléfono.

### **Tema 12. Ejemplos de mala calidad en el servicio.**

- 12.1. Aeropuerto
- 12.2. Banco
- 12.3. Supermercado
- 12.4. Las tarjetas de crédito
- 12.5. Empresa de mantenimiento
- 12.6. Hotel
- 12.7. Empresa de alquiler de coches
- 12.8. Un concesionario mercedes benz
- 12.9. Un juego de salón que termina en el lugar de partida
- 12.10. Una agencia de seguros
- 12.11. Unos informativos
- 12.12. La catástrofe de chernobil: diferencias culturales
- 12.13. Una caldera ruidosa
- 12.14. Un instituto de estadística
- 12.15. Una tienda de muebles

# Observaciones

1 y 15 de cada mes.

## Metodología

**Vértice Institute** pone a disposición de sus alumnos **un nuevo modelo de formación**, la formación **ONROOM**, un concepto propio e innovador donde gracias al uso de las nuevas tecnologías de la comunicación, **ya no es necesario desplazarse para asistir a clase**.

Los alumnos podrán visualizar cuantas veces quieran las **clases magistrales impartidas por los docentes** y todo ello desde el lugar que ellos elijan a través de su ordenador o incluso dispositivo móvil.

Con ello, evitamos los desplazamientos innecesarios de la formación tradicional, algo que no sólo repercute en la **comodidad y flexibilidad para realizar el programa formativo** sino que abarata considerablemente los costes, lo que finalmente deriva en un **precio mucho más asequible**.

Todo este sistema ONROOM permite crear un **entorno de aprendizaje activo, próximo y participativo** al que el alumno accede a través de **Campus Vértice**, plataforma virtual en 3D que combina los **beneficios del sistema online con las ventajas** didácticas de elementos propios de la **presencialidad** (presentaciones, ejercicios, resolución de dudas, etc.)

A través de Campus Vértice, el alumno tendrá acceso a los siguientes **elementos pedagógicos** como parte de su proceso formativo:

- **Videos didácticos** impartidos por docentes altamente cualificados.
- **Contenidos Interactivos Multimedia**, herramientas multimedia facilitadoras del estudio y asimilación de contenidos.
- **Ejercicios prácticos de apoyo**.
- **Foros de debate** sobre vídeos relacionados, noticias y ejercicios prácticos.
- **Temario de estudio**.
- **Pruebas de autoevaluación** que permiten verificar la asimilación de contenidos.
- **Videos prácticos**.

## Campus Vértice

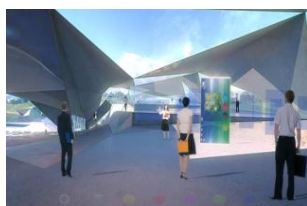
El Campus Vértice es un espacio donde los alumnos pueden realizar los cursos elegidos de una forma ágil y sencilla. Se trata de un entorno virtual en 3D que reproduce todas las dependencias donde el alumno desarrollará los distintos momentos del proceso formativo (aula, biblioteca, auditorio, cafetería, sala de recrea servicios virtuales orientados a la formación, donde se puede interactuar con compañeros y profesores como lo haría en un centro de formación presencial. Por tanto, en Campus Vértice, gracias a la utilización de las Nuevas Tecnologías aplicadas a la formación, se encuentra albergada la óptima combinación de elementos y recursos pedagógicos que cubren todas las necesidades del proceso de aprendizaje.

Este campus virtual en 3D al que el alumno tendrá acceso durante todo el curso, las 24 horas del día, facilita el correcto aprendizaje del contenido del curso, la participación en foros de debate,

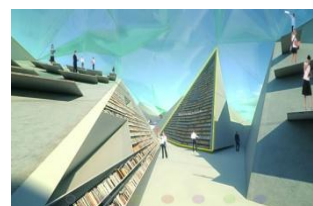
vídeos interactivos, ejercicios prácticos, contenido interactivo multimedia, autoevaluaciones, archivos de descarga, enlaces webs, acceso al contenido bibliográfico, permite la interrelación con otros alumnos y con el profesorado, y muchas más posibilidades.



Auditorio del Campus



Aula



Biblioteca

## Precio

El precio del curso es **80 €**. Una vez abonado y la matriculación completada, procederemos a darle inicio a su curso.

Posibilidad de pago en **dos mensualidades**.

## Duración

65 horas - 6 semanas

## Diploma acreditativo

Al finalizar el curso, el alumno podrá obtener un certificado digital que acredite la realización de 65 horas de curso

## Inscripción y formas de pago

Para matricularse deberá rellenar el formulario de inscripción que adjuntamos o bien cumplimentado la solicitud pinchando [aquí](#).

El pago del curso podrá realizarse de las siguientes formas:

- Transferencia Bancaria
- Domiciliación
- Tarjeta de crédito
- Paypal

Estamos a su disposición para cualquier duda o consulta:



**Madrid**  
C/ Magallanes, 1.

**Málaga**  
C/ Hilera, 14.

**Tlf:** 902 904 600  
**Fax:** 902 510 044

[info@verticeinstitute.com](mailto:info@verticeinstitute.com)  
**[verticeinstitute.com](http://verticeinstitute.com)**