

La calidad en el servicio al cliente

La calidad en el servicio al cliente

Duración: 40 horas

Precio: euros

Modalidad: e-learning

Objetivos:

- Conocer la importancia de la calidad en el servicio y las exigencias del cliente, aplicando las estrategias de los distintos tipos de servicio.
- Aprender la importancia de la comunicación en el servicio de cara a la satisfacción del consumidor y de los empleados que prestan el servicio.
- Conocer todas las técnicas de servicio al cliente que puedan resultar útiles en su desempeño profesional.
- Conseguir la motivación para desarrollar el trabajo ofreciendo un sistema de calidad en el servicio y convencer de la buena atención que se ofrece a los clientes.

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un acceso a una plataforma de teleformación de última generación con un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

Prequisitos previos:

© ICA FORMACION 2026

No hay requisitos previos ni profesionales ni formativos

Salidas profesionales:

Esta formación está encaminada a obtener una mejor cualificación y competencia profesional.

© ICA FORMACION 2026

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

Titulación:

Al finalizar el curso obtendrás un certificado de realización y aprovechamiento del curso según el siguiente modelo:

© ICA FORMACION 2026



Programa del curso:

TEMA 1. CALIDAD Y SERVICIO: ALGUNAS DEFINICIONES.
1.1. CALIDAD
1.2. EL SERVICIO

TEMA 2. LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN EL 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 ASUNTODE MÉTODOS

TEMA 4. LAS ESTRATEGIAS DEL SERVICIO.

© ICA FORMACION 2026

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. 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

© ICA FORMACION 2026