

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN ORGANIZACIONES DE SERVICIO



Dirigido a:

Objetivos:

Dirigido a personas relacionadas con empresas y organizaciones de servicios que deseen profundizar en los aspectos que determinan la calidad que los clientes suelen apreciar en este tipo de organizaciones, bajo el enfoque de la Norma ISO 9001:2008. En la actualidad y en nuestro país, los servicios suponen más del 60 % de las actividades empresariales, porcentaje que tiende a incrementarse, así como el de los puestos de trabajo creados últimamente en este tipo de actividades, que ya supera el 80 % del total. La tendencia al incremento de estos porcentajes la señala el hecho de que en E.E.U.U. ya se encuentran en el 75 % y en el 90 % respectivamente. Tradicionalmente se ha considerado que la filosofía y las técnicas de calidad eran aplicables solamente a las empresas industriales. Ello es debido a una cierta deformación profesional que tiene su origen en que la calidad, desde el punto de vista científico, se empezó a desarrollar como Control estadístico del proceso en industrias de producción en serie. Pero desde siempre han existido empresas de servicios que se han diferenciado de la competencia por una mejor política de servicio y ello les ha llevado a conseguir una posición de liderazgo en el mercado. Con este curso, descubrirá sorprendentes parámetros a través de los cuales sus clientes valoran, día a día, el servicio prestado por su organización.

Contenidos formativos:

1 La empresa de Servicios

1.1 Introducción

1.2 El cliente invisible

1.3 Características del servicio

1.4 Importancia del cliente

1.5 Expectativas del cliente

1.6 Superación de las expectativas

1.7 El comportamiento heroico

2 Definición de Servicio

2.1 Qué es el servicio al cliente

2.2 El contacto con el producto

2.3 El contacto con los documentos

3 El contacto personal

3.1 La actitud del empleado

3.2 El aspecto exterior

3.3 Señas de identificación

3.4 Aspecto del entorno

3.5 Forma de expresión

3.6 La comunicación

3.7 El lenguaje técnico

3.8 Lenguaje gestual

3.9 La honradez

3.10 Distribución del tiempo

3.11 Aspectos de organización

3.12 Atención telefónica

3.13 Atención a las reclamaciones

4 Programas de actuación

4.1 Desarrollo de un programa

4.2 Sistemas ISO 9000 en empresas de servicio

4.3 Auditorías internas de la Calidad

5 Medidas de la calidad de servicio

5.1 Indicadores de calidad

5.2 Medida de la calidad de servicio por el cliente

5.3 Indicadores de percepción de calidad

5.4 Medida de la calidad de servicio por la empresa

5.5 El análisis de riesgos y control de puntos críticos

6 La excelencia en el Servicio

6.1 Superación de las expectativas del cliente

6.2 Factores que influyen en las expectativas

6.3 La eficacia

6.4 La búsqueda de un mundo nuevo

6.5 El libro de estilo del servicio al cliente

6.6 Características de las organizaciones excelentes

7 Anexos

7.1 Anexo I

7.2 Anexo II

7.3 Cuestionario: Cuestionario final Sistema de Gestión de Calidad en Organizaciones y Servicios

Duración: 20 Horas

Fecha Inicio: -

Fecha Fin: -

Horario: -

Lugar Impartición: Consultar

Precio: 140,00€

Descuentos: Precio único

Tipo de Formación: -

Requisitos: Consultar

Calendario: Estamos actualizando el contenido, perdona las molestías.

* *Delfín Formación es una entidad inscrita y acreditada en el registro de Centros y Entidades de Formación Profesional para el Empleo de la Comunidad Valenciana.*

* *Si tienes cualquier duda, por favor llámanos al 965 34 06 25 o envíanos un WhatsApp al 607 74 52 82, te responderemos lo más rápido posible.*

* *Sólo se considera como alumno/a matriculado/a en el curso a aquella persona que haya completado la ficha de inscripción y pagado el importe total de la acción formativa antes del inicio del curso. Delfín formación se reserva el derecho a anular o aplazar este curso si no se llega a cubrir un mínimo de inscripciones.*