



CURSO DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Duración 24 horas

OBJETIVOS

Al finalizar el curso los participantes tendrán los conocimientos y las habilidades necesarias para evaluar y mejorar la calidad del servicio al cliente externo en la organización, a través de la identificación de brechas y áreas de oportunidad y acciones de mejora.

DIRIGIDO A:

Personal interesado, involucrado con la calidad del servicio de la organización.

BENEFICIOS

- Prestar el servicio con interés en los pequeños detalles, pequeñas acciones que se pudieran considerar triviales. Las pequeñas cosas añadidas en beneficio del usuario marcan la diferencia, en un caso “se iluminó tanto el estacionamiento, que los clientes pudieran leer el periódico si así lo desearan.
- Utilizar un enfoque de motivación permanente para tener un clima de trabajo en la empresa facilitando las reuniones, juntas y celebraciones.
- Crear verdaderos clientes; clientes que se sienten contentos al seleccionar a la empresa después de experimentar sus servicios, clientes que tendrán lealtad y hablarán en términos positivos de la empresa con otras personas.
- Evitar los errores en el servicio y su seguimiento, ya que añaden costos al sistema de “entrega del servicio”. Desde la mayor ocupación de las computadoras hasta más líneas telefónicas disponibles para atender a los clientes.



CONTENIDO TEMÁTICO

1. El liderazgo en la calidad del servicio
2. El punto de vista del consumidor en la calidad del servicio
3. Causas potenciales de deficiencias en la calidad de los servicios
4. Deficiencia 1: No saber que esperan los usuarios
5. Deficiencia 2: Establecimiento de normas de calidad equivocadas
6. Deficiencia 3: Deficiencias en la realización del servicio
7. Deficiencia 4: Discrepancia entre lo que se promete y lo que se entrega
8. Iniciando el viaje hacia la calidad del servicio
9. Cuestionario SERVQUAL