

CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

BLOQUE 1: LA CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE

TEMA 1. CALIDAD Y SERVICIO: ALGUNAS DEFINICIONES.

- 1.1. CALIDAD.
- 1.2. EL SERVICIO.

IDEAS CLAVE.
AUTOEVALUACIÓN DEL TEMA.

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

IDEAS CLAVE
AUTOEVALUACIÓN DEL TEMA.

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

IDEAS CLAVE
AUTOEVALUACIÓN DEL TEMA

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.

IDEAS CLAVE.
AUTOEVALUACIÓN DEL TEMA.

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.

IDEAS CLAVE.

AUTOEVALUACIÓN DEL TEMA.

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.

IDEAS CLAVE.

AUTOEVALUACIÓN DEL TEMA.

BLOQUE 2: **ASPECTOS PRÁCTICOS DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO**

TEMA 1. CALIDAD Y SERVICIO: ALGUNAS DEFINICIONES.

- 1.1. CALIDAD Y SERVICIO: ASPECTOS GENERALES
- 1.2. EL CLIENTE Y SU PERCEPCIÓN DEL SERVICIO
- 1.3. LAS EMPRESAS DE SERVICIOS
- 1.4. ESTRATEGIAS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS
- 1.5. LA COMUNICACIÓN Y LAS NORMAS DE CALIDAD

IDEAS CLAVE.

AUTOEVALUACIÓN DEL TEMA.

TEMA 2. LA CAZA DE ERRORES.

- 2.1. INTRODUCCIÓN
- 2.2. HACERLO BIEN A LA PRIMERA
- 2.3. EL CERO DEFECTOS PASA TAMBIÉN POR UNA CAZA IMPLACABLE DE ERRORES

IDEAS CLAVE.

AUTOEVALUACIÓN DEL TEMA.

TEMA 3. MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

- 3.1. INTRODUCCIÓN
- 3.2. VALOR PARA EL CLIENTE
- 3.3. SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR
- 3.4. LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
- 3.5. LAS CARTAS DE RECLAMACIÓN: UNA FUENTE DE BENEFICIOS
- 3.6. LA OPINIÓN AJENA

IDEAS CLAVE.

AUTOEVALUACIÓN DEL TEMA.

TEMA 4. ¿CÓMO LANZAR UN PROGRAMA DE CALIDAD?

- 4.1. INTRODUCCIÓN
- 4.2. EL DIAGNÓSTICO: UN PUNTO DE PARTIDA INELUDIBLE
- 4.3. A LA BÚSQUEDA DEL CERO DEFECTOS
- 4.4. RECONSIDERACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO
- 4.5. UN TRONCO COMÚN DE EXCELENCIA PARA VARIAS RAMAS DEL SERVICIO

IDEAS CLAVE.

AUTOEVALUACIÓN DEL TEMA.

TEMA 5. EL TELÉFONO.

- 5.1. INTRODUCCIÓN
- 5.2. PREPARACIÓN TÉCNICA
- 5.3. PREPARACIÓN TÁCTICA
- 5.4. DESARROLLO PRÁCTICO O TÉCNICA DEL USO DEL TELÉFONO
- 5.5. ALGUNAS RECOMENDACIONES AL HABLAR POR TELÉFONO

IDEAS CLAVE.

AUTOEVALUACIÓN DEL TEMA.

TEMA 6. EJEMPLOS DE MALA CALIDAD EN EL SERVICIO.

- 6.1. AEROPUERTO
- 6.2. BANCO
- 6.3. SUPERMERCADO
- 6.4. LAS TARJETAS DE CRÉDITO
- 6.5. EMPRESA DE MANTENIMIENTO
- 6.6. HOTEL
- 6.7. EMPRESA DE ALQUILER DE COCHES
- 6.8. UN CONCESIONARIO MERCEDES BENZ
- 6.9. UN JUEGO DE SALÓN QUE TERMINA EN EL LUGAR DE PARTIDA
- 6.10. UNA AGENCIA DE SEGUROS
- 6.11. UNOS INFORMATIVOS
- 6.12. LA CATÁSTROFE DE CHERNOBIL: DIFERENCIAS CULTURALES
- 6.13. UNA CALDERA RUIDOSA
- 6.14. UN INSTITUTO DE ESTADÍSTICA
- 6.15. UNA TIENDA DE MUEBLES

IDEAS CLAVE.

AUTOEVALUACIÓN DEL TEMA.

MÓDULO INTRODUCCIÓN A INTERNET

1. INTRODUCCIÓN AL TRABAJO CON EL ORDENADOR

- EL ORDENADOR PERSONAL
- EL ORDENADOR EN LA VIDA COTIDIANA
- ENTRADA Y SALIDA DE LA INFORMACIÓN
- USO DEL ORDENADOR
- EL TECLADO.
- EL RATÓN

2. INTRODUCCIÓN A INTERNET

- ¿QUÉ ES INTERNET?
- LOS PELIGROS DE INTERNET
- SEGURIDAD EN INTERNET
- PRIMEROS PASOS EN INTERNET

3. ACCESO A INTERNET

- LA CONEXIÓN A INTERNET
- DESPLAZARSE EN UNA PÁGINA
- CAMBIAR LA PÁGINA DE INICIO
- DESPLAZARSE A OTRO SITIO WEB
- LAS CARPETAS FAVORITOS E HISTORIAL

4. EL CORREO ELECTRÓNICO

- EL CORREO ELECTRÓNICO
- TRABAJAR CON OUTLOOK EXPRESS SIN CONEXIÓN
- AGREGAR DIRECCIONES A LA LIBRETA
- ESCRIBIR UN MENSAJE
- ENVIAR UN MENSAJE
- RECUPERAR MENSAJES RECIBIDOS
- RESPONDER Y REENVIAR MENSAJES RECIBIDOS

5. BUSCAR INFORMACIÓN

- BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN
- LOCALIZAR INFORMACIÓN EN UN BUSCADOR
- LOCALIZAR SERVICIOS EN UN PORTAL
- LOCALIZAR INFORMACIÓN EN EL DIRECTORIO DEL PORTAL
- BUSCAR ALOJAMIENTO DE TURISMO RURAL
- BUSCAR INFORMACIÓN EN TIEMPO REAL

PRUEBAS DE EVALUACION GLOBAL

MÓDULO DE SENSIBILIZACIÓN MEDIOAMBIENTAL

1. INTRODUCCIÓN AL CONCEPTO DE MEDIO AMBIENTE.

- CONCEPTOS BÁSICOS: NATURALEZA, ECOLOGÍA, MEDIO NATURAL, CONTAMINACIÓN, FLORA, FAUNA Y OTROS CONCEPTOS DE INTERÉS.

2. LA CONTAMINACIÓN Y EL DETERIORO DE LOS RECURSOS NATURALES.

- PRINCIPALES CAUSAS Y EFECTOS. LA PÉRDIDA DE LA BIODIVERSIDAD Y EL AGOTAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES.
- LA DEFORESTACIÓN COMO PRINCIPAL CAUSA DE LA DESERTIZACIÓN.

3. LA CIUDAD: NUESTRO MEDIO.

- DETERIORO DEL MEDIO URBANO: PRINCIPALES PROBLEMAS MEDIOAMBIENTALES DE LAS CIUDADES.
- CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA.
- CONTAMINACIÓN ACÚSTICA.
- CONTAMINACIÓN DE LAS AGUAS.

4. LA ACTUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN.

- ORGANISMOS E INSTITUCIONES LOCALES, NACIONALES E INTERNACIONALES COMPETENTES.
- LEGISLACIÓN MÁS SIGNIFICATIVA.

5. RESPUESTA DE LA SOCIEDAD.

- ORGANIZACIONES DEFENSORAS DE LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.

6. LA APORTACIÓN INDIVIDUAL.

- MÉTODOS DE AHORRO Y APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES: RECICLAJE/USO RACIONAL.

7. CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS PROFESIONALES.

- DESARROLLO Y PUESTA EN PRÁCTICA DEL CÓDIGO EN EL ÁMBITO LABORAL.

8. SOLUCIONES AL ACTUAL MODELO DE DESARROLLO.

- CARACTERÍSTICAS Y CONSECUENCIAS DEL ACTUAL MODELO DE DESARROLLO.
- EL DESARROLLO SOSTENIBLE.

PRUEBAS DE EVALUACIÓN GLOBAL.