



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE  
DEL ÉXITO**

# Guía del Curso

## COMM004PO ESTRATEGIAS DE SERVICIOS: CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE

---

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

---

### OBJETIVOS

Este Curso COMM004PO ESTRATEGIAS DE SERVICIOS: CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Artes gráficas. Con este CURSO COMM004PO ESTRATEGIAS DE SERVICIOS: CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y identificar las estrategias orientadas a la mejora de la atención, comunicación y servicio al cliente, siendo capaz aplicar los programas de calidad en el servicio y medir la satisfacción del cliente.

### CONTENIDOS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. CALIDAD Y SERVICIO: ALGUNAS DEFINICIONES

1. La calidad
2. El servicio

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

1. Un cliente siempre exigente
2. La importancia de los símbolos y de la información en la calidad del servicio
3. Cuanto más inmaterial sea un servicio, más influencia tendrán sus aspectos tangibles
4. La motivación del cliente es lo que determina la calidad del servicio
5. La calidad del servicio es total o inexistente
6. Gestión de la calidad total
7. El concepto de calidad varía según las culturas
8. La satisfacción del cliente: un secreto a desvelar

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

1. ¿Por qué son diferentes las empresas de servicios?
2. Dificultades de gestionar la calidad del servicio
3. Costo de calidad y de la falta de calidad
4. Gestión de la calidad del servicio: un asunto de métodos

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LAS ESTRATEGIAS DEL SERVICIO

1. Introducción
2. El cliente es el rey
3. Competir en los precios o en las diferencias
4. Estrategias de servicio de productos
5. Estrategias de servicio para los servicios
6. La estrategia de servicio: una promesa

### UNIDAD DIDÁCTICA 5. LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO

1. Afirmer la diferencia
2. Amoldarse a las expectativas del cliente
3. Reducir el riesgo percibido por el cliente
4. Materializar el servicio
5. En materia de servicios, todo es comunicación
6. Contar con los distribuidores

7. Motivar al personal: un empleado convencido es un cliente convencido

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. LAS NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

1. Introducción
2. La norma es el resultado esperado por el cliente
3. La norma debe ser ponderable
4. Las normas de calidad del servicio deben ser utilizadas por toda la organización
5. Formar al personal en las normas de calidad
6. Prestar un servicio orientado al cliente

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. CALIDAD Y SERVICIO: ASPECTOS GENERALES

1. Calidad y servicio: aspectos generales
2. El cliente y su percepción del servicio
3. Las empresas de servicios
4. Estrategias de las empresas de servicios
5. La comunicación y las normas de calidad

## UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA CAZA DE ERRORES

1. Introducción
2. Hacerlo bien a la primera
3. El cero defectos pasa también por una caza implacable de errores

## UNIDAD DIDÁCTICA 9. MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1. Introducción
2. Valor para el cliente
3. Satisfacción del consumidor
4. Las encuestas de satisfacción
5. Las cartas de reclamación: una fuente de beneficios
6. La opinión ajena

## UNIDAD DIDÁCTICA 10. ¿CÓMO LANZAR UN PROGRAMA DE CALIDAD?

1. Introducción
2. El diagnóstico: un punto de partida ineludible
3. A la búsqueda del cero defectos
4. Reconsideración del servicio prestado
5. Un tronco común de excelencia para ramas del servicio

## UNIDAD DIDÁCTICA 11. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

1. Introducción
2. Preparación técnica
3. Preparación táctica
4. Desarrollo práctico o técnica del uso del teléfono
5. Algunas recomendaciones al hablar por teléfono

## UNIDAD DIDÁCTICA 12. EJEMPLOS DE MALA CALIDAD EN EL SERVICIO

1. Aeropuerto
2. Banco
3. Supermercado
4. Las tarjetas de crédito
5. Empresa de mantenimiento
6. Hotel
7. Empresa de alquiler de coches
8. Un concesionario Mercedes Benz
9. Un juego de salón que termina en el lugar de partida
10. Una agencia de seguros
11. Unos informativos
12. La catástrofe de Chernobil: diferencias culturales
13. Una caldera ruidosa

14. Un instituto de estadística

15. Una tienda de muebles

## UNIDAD DIDÁCTICA 13. MÓDULO ESPECÍFICO SECTORIAL

1. Características específicas de la atención al cliente en el sector concreto en el que se imparte esta especialidad.



C/ San Lorenzo 2 - 2  
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476  
Fax: 951 987 941



[www.academiaintegral.com.es](http://www.academiaintegral.com.es)  
E-mail: [info@academiaintegral.com.es](mailto:info@academiaintegral.com.es)