# Programa Formativo

ACCIÓN DE FORMACIÓN:

CURSO CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

DURACIÓN:

16.00 horas [6.00 hora(s) teórica(s) y 10.00 hora(s) práctica(s)]

OBJETIVO GENERAL:

PROPÓSITO:

DIRIGIDO A:

## UNIDADES PROGRAMÁTICAS

### UNIDAD 1: El servicio al cliente como filosofía.

| OBJETIVO | CONTENIDO | DURACIÓN |
|---|---|---|
| Describir el servicio al cliente como filosofía, como proceso y como conjunto de estrategias metodológicas, relacionándolo con el rol del trabajador. | | 2.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (4.00 horas totales) |

### UNIDAD 2: La gerencia de la calidad.

| OBJETIVO | CONTENIDO | DURACIÓN |
|---|---|---|
| Explicar los fundamentos teóricos y metodológicos de la gerencia de la calidad, con énfasis en su aplicación en la relación con el cliente, e identificando oportunidades de mejora en relación con el rol del participante | "Factores claves de la calidad del servicio. Dimensiones para evaluar la calidad del servicio. Ejercicio de aplicación. Ejercicio de aplicación Desajustes en la calidad del servicio. El tiempo como recurso. Respuesta al cliente. Ejercicio de aplicación Calidad del servicio y trabajo en equipo." | 2.00 horas teóricas y 4.00 horas prácticas (6.00 horas totales) |

### UNIDAD 3: La satisfacción de los requerimientos del cliente.

| OBJETIVO | CONTENIDO | DURACIÓN |
|---|---|---|
| Comprender la aplicación criterios, pautas y esquemas de desempeño orientados hacia la satisfacción de los requerimientos del cliente, sobre la base de una propuesta modelo. | "Cooperación integrada hacia la satisfacción del cliente. Modelo Front Office y Back Office. Ejercicios de aplicación. Identificación de oportunidades de mejora. Propuesta. Ejercicio de aplicación." | 2.00 horas teóricas y 4.00 horas prácticas (6.00 horas totales) |