

FICHA TÉCNICA DE LA ACCIÓN FORMATIVA



DENOMINACIÓN ACCIÓN FORMATIVA:

CÓDIGO ACCIÓN ¹	
DENOMINACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE
GRUPO DE ACCIONES ²	009-00 Atención al Cliente/Calidad Servicio en general

DESCRIPCIÓN ACCIÓN FORMATIVA:

MODALIDAD (marcar con una X la opción que proceda):			
PRESENCIAL	<input type="checkbox"/>	MIXTA	<input type="checkbox"/>
A DISTANCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	TELEFORMACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>
HORAS DE FORMACIÓN:			
PRESENCIAL:	A DISTANCIA:	50	TELEFORMACIÓN: 50
TIPO DE ACCIÓN (marcar con una X la opción que proceda):			
GENÉRICA	<input checked="" type="checkbox"/>	ESPECÍFICA	<input type="checkbox"/>
NIVEL DE FORMACIÓN (marcar con una X la opción que proceda):			
BÁSICO	<input type="checkbox"/>	SUPERIOR	<input checked="" type="checkbox"/>
MÓDULOS DE CARÁCTER TRANSVERSAL EN ÁREAS CONSIDERADAS PRIORITARIAS³ (las horas de los módulos deben estar incluidas en las horas totales del curso):			
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN		___	horas
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES		___	horas
SENSIBILIZACIÓN EN MEDIO AMBIENTE		___	horas
PROMOCIÓN DE LA IGUALDAD		___	horas

OBJETIVOS:

Asimilar aquellas técnicas, herramientas, metodologías y conceptos, sobre todo del ámbito del marketing, que nos ayudarán a mejorar la calidad del servicio y la atención al cliente en la empresa, de manera que logremos establecer un nivel de calidad continuo y adaptado a las nuevas tendencias que impone el mercado y el cliente del siglo XXI.

CONTENIDOS:

MÓDULO 1: Calidad de Servicio y Atención al cliente 1ª Parte

- TEMA 1. El mix del marketing
- TEMA 2. El servicio al cliente y el mix del marketing
- TEMA 3. El cuidado de los clientes existentes
- TEMA 4. Formas del servicio al cliente
- TEMA 5. Satisfacción de las necesidades de los clientes y la segmentación

MÓDULO 2: Calidad de Servicio y Atención al cliente 2ª Parte

- TEMA 6. El cliente y la calidad de servicio
- TEMA 7. Programa básico y documentación para la mejora de la calidad
- TEMA 8. Continuidad en la correcta calidad de servicio y atención al cliente
- TEMA 9. Planificación de acciones de mejora continua de calidad
- TEMA 10. Introducción al benchmarking

¹ Código numérico arbitrario que identifica a la Acción Formativa en el periodo formativo actual.

² Número que facilita la Fundación Tripartita con el fin de agrupar a la Acciones Formativas en familias temáticas.

³ Las Acciones Formativas que ofrece Academia Azos no incluyen módulos de carácter transversal.