

TÉCNICAS PARA GESTIÓN DE SERVICIO

Un servicio de calidad para fidelizar a los clientes

DESCRIPCIÓN

En la actualidad, entregar un servicio de calidad y transmitir una imagen positiva del servicio y/o producto es fundamental para lograr la satisfacción de los clientes. El curso Técnicas para gestión de servicio ofrece herramientas para instaurar una cultura de servicio de calidad hacia el cliente, abordando la planificación, medición y mejora de las normas de calidad. De esta forma, en el curso se revisarán las principales características de los servicios, cómo analizar las normas de calidad que se aplican a los éstos y la perspectiva de los clientes sobre la calidad. Además, se profundizará en la importancia de relacionar la fidelización de clientes con la lealtad de los colaboradores y su impacto en la calidad de servicio, para lo cual se estudiarán estrategias de fidelización de clientes y los mecanismos de posicionamiento, promoción y comunicación de servicios.

¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

Este curso está dirigido a ejecutivos y colaboradores que estén en contacto permanente con sus clientes o a cargo de las áreas de atención al público, y que requieran mejorar sus sistemas de satisfacción de clientes.

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

Al finalizar este curso, sus estudiantes podrán analizar los elementos que inciden en la calidad del servicio brindado y aplicar correctamente herramientas para su evaluación y mejora.

CONTENIDOS DEL CURSO

Unidad 1: Aspectos generales de los Servicios

Unidad 2: La Calidad en el Servicio como elemento estratégico

Unidad 3: La Efectividad de la Cadena de Servicio

Unidad 4: Cómo mejorar la satisfacción del Cliente Interno y Externo

Unidad 5: Estrategias de fidelización de clientes

Unidad 6: Un mejor Servicio, sólo con mejor comunicación