

CURSO ON-LINE



LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

10 HORAS



NOAINNOVA
FORMACIÓN EMPRESARIAL

OBJETIVOS

- Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes.

ÍNDICE

UD1. Concepto y origen de la calidad.

UD2. La gestión de la calidad en las empresas comerciales.

UD3. El control y el aseguramiento de la calidad.

UD4. La retroalimentación del sistema.

UD5. La satisfacción del cliente.

UD6. La motivación personal y la excelencia empresarial.

UD7. La reorganización según criterios de calidad.

UD8. Las normas ISO 9000.