

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

TEMA 1. El Mix del Marketing

Introducción al Concepto de Marketing

Variables del Marketing

Otras Variables y Determinantes del Marketing

Las 4 C's y el Futuro del Marketing Mix

Decálogo de los Principios del Nuevo Marketing (Kotler)

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

Supuestos Prácticos

TEMA 2. El Servicio al Cliente y el Mix del Marketing

Introducción al Concepto de Servicio

Tipos de Servicio

Características de los Servicios. Diferencias entre Producto y Servicio

El Servicio y la Atención al Cliente

Reglas para una Comunicación en la Atención al Cliente

Medidas y Plan de Acción para Mejorar la Atención a Clientes

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

Supuestos Prácticos

TEMA 3. El Cuidado de los Clientes Existentes

Valor y Satisfacción de los Clientes

Decálogo para la Atención Satisfactoria de los Clientes

Valor Integral Neto (VIN) del Cliente

Creación de Vínculos con los Clientes

Fidelización y Retención de Clientes ya Existentes

El Marketing Experiencial

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

Supuestos Prácticos

TEMA 4. Formas del Servicio al Cliente

Introducción

Formas del Servicio al Cliente (I)

Formas del Servicio al Cliente (II)

Formas del Servicio al Cliente (III)

Departamento de Atención al Cliente. Funciones, Estructura y Metodología

El Servicio Postventa

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

Supuestos Prácticos

TEMA 5. Satisfacción de las Necesidades de los Clientes y la Segmentación

Introducción

La Satisfacción de las Necesidades del Cliente

Las Necesidades de los Clientes

Segmentación de Mercados y Segmentación de Clientes

Tipos de Clientes

Otras Clasificaciones de Tipos de Clientes

La Prueba del Ácido para un Segmento

El Paso Siguiente: Marketing One to One

El Database Marketing. Estructura y Requisitos

CRM o Gestión de las Relaciones con los Clientes

Carterización de Clientes

Captación de Nuevos Clientes. Fases

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

Supuestos Prácticos

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

TEMA 6. El Cliente y la Calidad del Servicio

Introducción al Concepto de Calidad

Control de Calidad, Aseguramiento de Calidad y Calidad Total (TQC)

Concepto de Calidad

Principios Básicos de la Calidad

Las Normas ISO 9000:2000

Medición, Análisis y Mejora

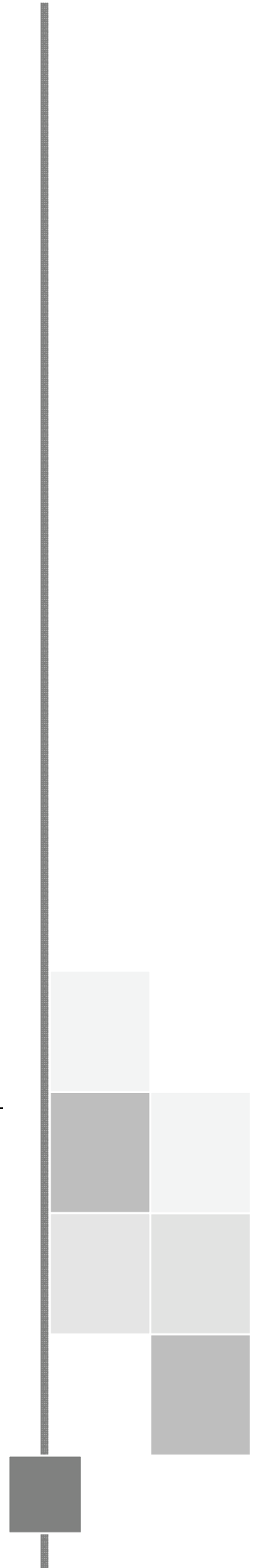
Mantener el Enfoque del Cliente

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

Supuestos Prácticos



TEMA 7. Programa Básico y Documentación para la Mejora de la Calidad

Desarrollo y Ejecución de un Programa de Mejora de Calidad

TQC: La Documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad

Tipos de Documentos de un Sistema de Gestión de la Calidad

Certificación y Acreditación

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

Supuestos Prácticos

TEMA 8. Continuidad en la Correcta Calidad de Servicio y Atención al Cliente

El ServiCiómetro del Cliente. Las Quejas de los Clientes

Actitud ante Reclamaciones. Tipos de Clientes que se Quejan

Resolución de la Queja, ¿Qué Hacer y Cómo Actuar ante una Queja?

Barreras en la Mejora de la Calidad del Servicio y Atención al Cliente

Selección de Personal

Entrenamiento del Personal: El Plan de Formación

La Motivación del Personal

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

Supuestos Prácticos

TEMA 9. Planificación de Acciones de Mejora Continua de Calidad

La Planificación Estratégica

Proceso de Mejora Continua o PHVA

Círculos de Calidad (I)

Círculos de Calidad (II)

El Kaizen (I)

El Kaizen (II)

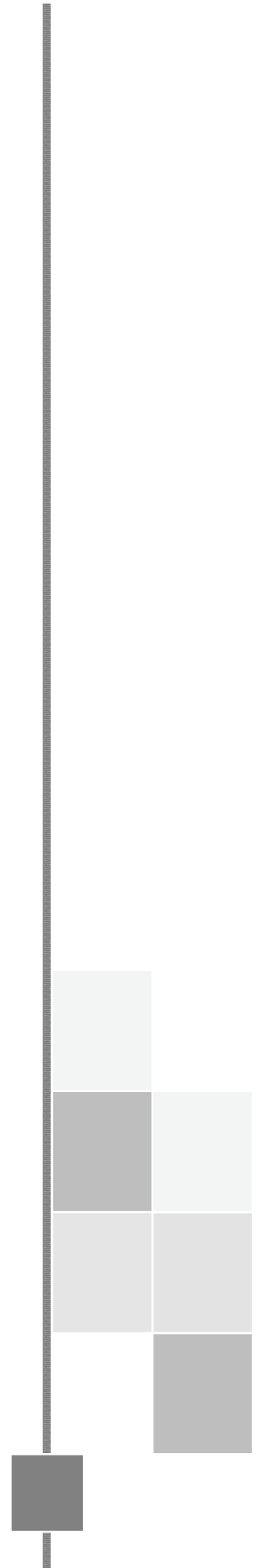
El Kaizen (III)

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

Supuestos Prácticos



TEMA 10. Introducción al Benchmarking

Historia y Concepto de Benchmarking

Categorías del Benchmarking

El Proceso Básico del Benchmarking

Proceso de Benchmarking de Robert C. Camp (Xerox)

Proceso de las Cinco Etapas para Benchmarking de Spendolini (I)

Proceso de las Cinco Etapas para Benchmarking de Spendolini (II)

Proceso de las Cinco etapas para Benchmarking de Spendolini (III)

Factores de Riesgo y Obstáculos para el Éxito del Benchmarking

Benchmarking para Sentirse Bien

Lo que hemos aprendido

Test

Actividades

Supuestos Prácticos

Anexo

Glosario

Bibliografía

