

AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Objetivo: El participante aprenderá técnicas y metodologías para evaluar la calidad en el servicio y los procesos de atención al cliente.

CONTENIDO:

1. Exterior y Anuncios: Visibilidad, Limpieza, seguridad y comodidad
2. Recepción: Rapidez, proactividad, orientación y solución de necesidades.
3. Talleres y/o Área de Ventas: Orden, limpieza, organización y decoración
4. Atención del personal: Tiempo de respuesta, presentación, Uniforme, habilidades, competencias laborales, actitudes y conocimiento de los Servicios
5. Administración: Organización, rapidez y solución de problemas
6. Post Venta: Seguimiento telefónico y por correo electrónico
7. Evaluación integral

Evaluación en estándar de competencia y Constancia

