

CALIDAD EN EL SERVICIO

Objetivo: El participante aprenderá a brindar un servicio técnicamente competente y desarrollará actitudes positivas hacia el cliente.

CONTENIDO:

1. El Servicio y sus características
 2. La calidad y expectativas de eficiencia, eficacia y efectividad.
 3. La calidad de servicio como herramienta competitiva.
 4. El ciclo y la pirámide del servicio
 5. Análisis y evaluación del servicio y solución de problemas en la empresa.
 6. El resultado de la calidad de Servicio.
- Evaluación en estándar de competencia y Constancia

