

### OBJETIVOS:

Dirigido a personas relacionadas con empresas y organizaciones de servicios que deseen profundizar en los aspectos que determinan la calidad que los clientes suelen apreciar en este tipo de organizaciones, bajo el enfoque de la Norma ISO 9001:2008. En la actualidad y en nuestro país, los servicios suponen más del 60 % de las actividades empresariales, porcentaje que tiende a incrementarse, así como el de los puestos de trabajo creados últimamente en este tipo de actividades, que ya supera el 80 % del total. La tendencia al incremento de estos porcentajes la señala el hecho de que en E.E.U.U. ya se encuentran en el 75 % y en el 90 % respectivamente. Tradicionalmente se ha considerado que la filosofía y las técnicas de calidad eran aplicables solamente a las empresas industriales. Ello es debido a una cierta deformación profesional que tiene su origen en que la calidad, desde el punto de vista científico, se empezó a desarrollar como Control estadístico del proceso en industrias de producción en serie. Pero desde siempre han existido empresas de servicios que se han diferenciado de la competencia por una mejor política de servicio y ello les ha llevado a conseguir una posición de liderazgo en el mercado. Con este curso, descubrirá sorprendentes parámetros a través de los cuales sus clientes valoran, día a día, el servicio prestado por su organización.

### METODOLOGÍA:

Las acciones formativas se imparten en la modalidad e-learning por lo que se pone a disposición de los alumnos un campus virtual donde desarrollar el proceso de aprendizaje e interactuar con el resto de compañeros/as y el equipo de docentes y/o tutores.

El alumnado usuario podrá elegir sus propios horarios y entrar en la plataforma de formación desde cualquier sitio donde tenga disponible un equipo informático con conexión a internet.

Este curso siguiendo la clasificación de la Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo se desarrollará bajo la metodología de tele formación, contando con el soporte de un Aula Virtual, cuyos servicios básicos se detallan a continuación.

El aula virtual es un servicio completo de formación on-line del alumno, donde virtualmente se reproduce el entorno real de aprendizaje del alumno en una materia dada, con las ventajas que ofrece la relativa libertad de horarios y disponibilidad física.

Servicios básicos del aula virtual:

**Aula de estudio.** En este apartado, se realiza el aprendizaje del temario que compone el/los curso/s que está realizando el alumno. Una vez que el alumno elige el curso (dentro de aquellos a los que está inscrito), se le presentan las posibilidades de entrar en:

**.Aula de estudio:** En esta sección, se dispone del temario que compone el curso, en formato de índice para acceder al capítulo deseado.

**.Autotest:** Con esta herramienta, el usuario realiza tests del curso seleccionado. Dicho test puede centrarse en un capítulo dado o bien en el temario completo. Las preguntas son de tipo test, a elegir una entre cuatro. Al final del test, se muestran las soluciones de las preguntas mal respondidas, junto a la estadística de aciertos y errores y a la posibilidad de repetir el test.

**Estadísticas:** en esta sección, el alumno puede ver el estado de su curso: el capítulo cuyos tests ha realizado, con sus puntuaciones, si el curso ha finalizado, la nota final en ese caso, etc.

**.Foro:** El foro está basado en una comunicación alumno/profesor o alumno/alumno con mensajes de correo. Contiene los siguientes apartados:

**.Realizar consulta:** Se envía una consulta al foro, y dicha pregunta es respondida por el tutor del alumno. Aparte de esta respuesta, cualquier alumno puede responder, replantear la pregunta, o comentarla en cualquier forma, creándose un árbol de respuestas a una pregunta inicial.

**Correo electrónico:** En esta sección, el alumno puede remitir emails, tanto a su tutor como al resto de alumnos, además tendrá a su disposición una bandeja de entrada, otra de salida así como una destinada a los correos eliminados, por si fuera necesaria su consulta durante el desarrollo del curso.

**Chat:** esta modalidad de consulta on-line permite entrar en contacto directo al alumno con su tutor y con el resto de condiscípulos de ese tutor, si bien no hay impedimento para que un alumno se conecte al chat en horario de otro tutor.

Dicho chat se compone de la ventana de mensajes, donde aparecen los mensajes enviados por los distintos usuarios conectados (en diferente color los tutores), junto con una relación de los usuarios y profesores conectados en ese momento (en una ventana lateral), y, evidentemente, el sitio para crear el mensaje que se lanzará al chat. Los tutores se encuentran siempre on-line en las horas señaladas. Aparte, este servicio está siempre abierto para la comunicación entre alumnos

### PROGRAMA:

#### 1 LA EMPRESA DE SERVICIOS

- 1.1 Introducción
- 1.2 El cliente invisible
- 1.3 Características del servicio
- 1.4 Importancia del cliente
- 1.5 Expectativas del cliente
- 1.6 Superación de las expectativas
- 1.7 El comportamiento heroico

#### 2 DEFINICIÓN DE SERVICIO

- 2.1 Qué es el servicio al cliente
- 2.2 El contacto con el producto
- 2.3 El contacto con los documentos

#### 3 EL CONTACTO PERSONAL

- 3.1 La actitud del empleado
- 3.2 El aspecto exterior
- 3.3 Señas de identificación
- 3.4 Aspecto del entorno
- 3.5 Forma de expresión
- 3.6 La comunicación
- 3.7 El lenguaje técnico
- 3.8 Lenguaje gestual
- 3.9 La honradez
- 3.10 Distribución del tiempo
- 3.11 Aspectos de organización
- 3.12 Atención telefónica
- 3.13 Atención a las reclamaciones

#### 4 PROGRAMAS DE ACTUACIÓN

- 4.1 Desarrollo de un programa
- 4.2 Sistemas ISO 9000 en empresas de servicio
- 4.3 Auditorías internas de la Calidad

### **5 MEDIDAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

- 5.1 Indicadores de calidad
- 5.2 Medida de la calidad de servicio por el cliente
- 5.3 Indicadores de percepción de calidad
- 5.4 Medida de la calidad de servicio por la empresa
- 5.5 El análisis de riesgos y control de puntos críticos

### **6 LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO**

- 6.1 Superación de las expectativas del cliente
- 6.2 Factores que influyen en las expectativas
- 6.3 La eficacia
- 6.4 La búsqueda de un mundo nuevo
- 6.5 El libro de estilo del servicio al cliente
- 6.6 Características de las organizaciones excelentes

### **7 ANEXOS**

- 7.1 Anexo I
- 7.2 Anexo II
- 7.3 Cuestionario: Cuestionario final Sistema de Gestión de Calidad en Organizaciones y Servicios

## **C A R A C T E R Í S T I C A S D E L C U R S O :**

El curso tendrá una duración de 20 horas lectivas. Los derechos de matrícula y participación del curso importan 150 €.

## **D I P L O M A :**

A los alumnos que demuestren aprovechamiento y completen el curso se les otorgará el correspondiente DIPLOMA acreditativo de su participación en el mismo.