

**CONVOCATORIA
ESTATAL PLANES
DE FORMACIÓN
2018**

DIPLOMA

A Don/Doña: LIDIA VACAS HIERRO
con NIF: 77472926W

Por su participación con aprovechamiento en el curso:

**COMM004PO - ESTRATEGIAS DE SERVICIOS: CALIDAD Y
ORIENTACION AL CLIENTE**

Expediente: F181186AA

Acción: 002

Grupo: 018

Realizado entre las fechas: 23/03/2021 a 06/05/2021

Con una duración total de: 100 horas **modalidad:** TELEFORMACIÓN

Y para que conste, se expide el presente diploma en:

Málaga a 06 de mayo de 2021



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO
Y ECONOMÍA SOCIAL

SERVICIO PÚBLICO
DE EMPLEO ESTATAL
SEPE



D. Pedro Salvador Guzmán Ruiz
Director Gerente

CONTENIDOS:

1. CALIDAD Y SERVICIO: ALGUNAS DEFINICIONES
2. LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
3. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO
4. LAS ESTRATEGIAS DEL SERVICIO
5. LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO
6. LAS NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO
7. CALIDAD Y SERVICIO: ASPECTOS GENERALES
8. LA CAZA DE ERRORES
9. MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
10. ¿CÓMO LANZAR UN PROGRAMA DE CALIDAD?
11. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
12. EJEMPLOS DE MALA CALIDAD EN EL SERVICIO
13. MÓDULO ESPECÍFICO SECTORIAL