

Formación online



Marketing y ventas
Calidad
de servicio y
atención al cliente

Objetivos del curso

Los objetivos del curso son asimilar aquellas técnicas, herramientas, metodologías y conceptos, sobre todo del ámbito del marketing, que nos ayudarán a mejorar la calidad del servicio y la atención al cliente en la empresa, de manera que logremos establecer un nivel de calidad continuo y adaptado a las nuevas tendencias que impone el mercado y el cliente del siglo XXI.

La educación a distancia

Tras más de 25 años de experiencia formando a multitud de colectivos, **Academia el Futuro** se centra en la formación de calidad como medio de desarrollo personal y profesional en la sociedad del conocimiento.

Los cursos online de **Academia el Futuro** le permitirán:

- La posibilidad de escoger el momento y lugar más adecuado.
- Aumentar sus capacidades y competencias en el puesto de trabajo.

Duración y materiales del curso

El curso tiene una duración de **60 horas** y consta de:

- **Acceso a la plataforma**
- **Pruebas de autoevaluación**
Estas pruebas se realizarán a lo largo del curso para la comprobación práctica de los conocimientos que el alumno va adquiriendo.
- **Prueba de evaluación**
Al final del curso el alumno realizará una prueba de evaluación que el tutor corregirá para determinar su grado de aprendizaje.

Contenido del curso

TEMA 1. EL MIX DEL MARKETING

TEMA 2. EL SERVICIO AL CLIENTE Y EL MIX DEL MARKETING

TEMA 3. EL CUIDADO DE LOS CLIENTES EXISTENTES

TEMA 4. FORMAS DEL SERVICIO AL CLIENTE

TEMA 5. SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES

TEMA 6. EL CLIENTE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO

TEMA 7. PROGRAMA BÁSICO Y DOCUMENTACIÓN PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD

TEMA 8. CONTINUIDAD EN LA CORRECTA CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

TEMA 9. PLANIFICACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA CONTINUA DE CALIDAD

TEMA 10. INTRODUCCIÓN AL BENCHMARKING

Titulación

Una vez realizado el curso, el alumno recibirá un diploma que acreditará su formación. Para obtener dicho diploma, el alumno deberá haber cumplimentado y superado la prueba de evaluación final.

