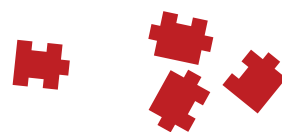




DOCTOR OLÓRIZ 2, 1ºA
GRANADA 18012
tel. 900 44 22 44
fax 900 10 17 99
email info@grupo2000.es
web www.grupo2000.es



CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE



Duración: 80h

Objetivos:

MÓDULO 1: Calidad de Servicio y Atención al cliente 1ª Parte

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 y la segmentación

MÓDULO 2: Calidad de Servicio y Atención al cliente 1ª Parte

TEMA 6. El cliente y la calidad de 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

Anexos

Glosario

Bibliografía