

# AUXILIAR DE COMERCIO



### DURACIÓN

100 horas

Fecha inicio curso 31 de enero de 2022

Fecha fin curso: 1 de marzo de 2022



Centro ADEHON

C/Haraldo Dalhander, 9 bajo – Moncada

Contacto M<sup>o</sup> Jose Roca Tarrasa

Email: [sepe.continua@adehon.es](mailto:sepe.continua@adehon.es)

Teléfono: 626 3000 69



### METODOLOGÍA

Formación online



### PRECIO

Gratuito



### TITULACIÓN OBTENIDA

- Diploma acreditativo



### DIRIGIDO A

Aquellos jóvenes que quieran formarse para trabajar en el sector del comercio.



### OBJETIVOS

- Identificar las estrategias orientadas a la mejora de la atención, comunicación y servicio al cliente, siendo capaz de aplicar los programas de calidad en el servicio y medir la satisfacción del cliente en el área de comercio.

# Programa

## **Módulo I. CALIDAD Y SERVICIO: ALGUNAS DEFINICIONES**

1. La calidad
2. El servicio

## **Módulo II. LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

1. Un cliente siempre exigente
2. La importancia de los símbolos y de la información en la calidad del servicio
3. Cuanto más inmaterial sea un servicio, más influencia tendrán sus aspectos tangibles
4. La motivación del cliente es lo que determina la calidad del servicio
5. La calidad del servicio es total o inexistente
6. Gestión de la calidad total
7. El concepto de calidad varía según las culturas
8. La satisfacción del cliente: un secreto a desvelar

## **Módulo III. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO**

1. ¿Por qué son diferentes las empresas de servicio?
2. Dificultades de gestionar la calidad del servicio
3. Costo de calidad y de la falta de calidad
4. Gestión de la calidad del servicio: un asunto de métodos

## **Módulo IV. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO**

1. El cliente es el rey
2. Competir en los precios o en las diferencias
3. Estrategias de servicio de productos
4. Estrategias de servicio para los servicios
5. La estrategia de servicio: una promesa

## **Módulo V. LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO**

1. Afirmar la diferencia
2. Amoldarse a las expectativas del cliente
3. Reducir el riesgo percibido por el cliente
4. Materializar el servicio
5. En materia de servicios, todo es comunicación
6. Contar con los distribuidores
7. Motivar al personal: empleado/cliente convencido

## **Módulo VI. LAS NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO**

1. La norma es el resultado esperado por el cliente
2. La norma debe ser ponderable
3. Las normas de calidad del servicio deben ser utilizadas por toda la organización
4. Formar al personal en las normas de calidad
5. Prestar un servicio orientado al cliente

## **Módulo VII. CALIDAD Y SERVICIO: ASPECTOS GENERALES**

1. La norma es el resultado esperado por el cliente
2. La norma debe ser ponderable
3. Las normas de calidad del servicio deben ser utilizadas por toda la organización
4. Formar al personal en las normas de calidad
5. Prestar un servicio orientado al cliente

## **Módulo VIII. LA CAZA DE ERRORES**

1. Hacerlo bien a la primera
2. El cero defectos y la caza implacable de errores

## **Módulo IX. MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

1. Valor para el cliente
2. Satisfacción del consumidor
3. Las encuestas de satisfacción
4. Las cartas de reclamación
5. La opinión ajena

## **Módulo X. ¿CÓMO LANZAR UN PROGRAMA DE CALIDAD?**

1. El diagnóstico: un punto de partida ineludible
2. A la búsqueda de cero defectos
3. Reconsideración del servicio prestado

## **Módulo XI. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

1. Preparación técnica
2. Preparación táctica
3. Desarrollo práctico o técnica del uso del teléfono
4. Recomendaciones al hablar por teléfono

## **Módulo XII. EJEMPLOS DE MALA CALIDAD EN EL SERVICIO**

1. Aeropuerto
2. Banco
3. Supermercado
4. Las tarjetas de crédito