

Ficha del Evento Formativo

Datos del Curso

Nombre	"Cómo Incrementar la calidad en el servicio de mi empresa"	Calendario de impartición	Día 18/04/2012 Horario 10:00 a 14:00 h.
Tipo de Formación	Gestión Empresarial Básica	Temática	Calidad y Medioambiente en la empresa
Modalidad	Presencial	Número de Horas	4.0
Lugar de impartición	CADE Olvera - OLVERA (CADIZ)		
Temario	1.Evaluación inicial de la calidad en mi empresa 2.Definición de calidad, servicio y atención personal 3.Calidad personal como base de la calidad empresarial 4.Lo que valoran los clientes en los servicios y atención personal 5.Qué posición de competitividad ocupa mi empresa en relación con la competencia 6.¿Cómo atender una queja? 7.Certificaciones de calidad a).Normas de gestión de calidad b) Certificaciones gratuitas en Andalucía I. Marca parque natural II. Q de calidad turística III. Calidad certificada 8.Práctica: Herramientas gratuitas para medir la satisfacción de clientes: encuestas online Los objetivos que este curso pretende cubrir son:		
Objetivos	- El participante conocerá los conceptos básicos de calidad y servicio que permiten que la atención personal brindada a los clientes sea más eficiente y con ello determinar estrategias para contribuir a su satisfacción. - Reconocer los elementos que comprenden una cultura de calidad. - Elaborar un nuevo esquema de atención y servicio personalizado. - Comprender que el proporcionar servicios de calidad le facilitará gozar de ventajas competitivas frente a la competencia. - Regulación Administrativa del uso de certificaciones de calidad - Cómo realizar encuestas online a clientes de forma gratuita.		

Docentes

Empresa	Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza	
E - Mail	Cade.Olvera@andaluciaemprende.es	
Teléfonos	956128730	

Docente: Nombre y Apellidos	Inmaculada Medina Pérez
--	-------------------------