



**Calidad de Servicio y Atención al Cliente**

*Formación On-line*  
[www.educatrafic.es](http://www.educatrafic.es)



## Metodología de Estudio

La **formación online** es un sistema formativo que combina la metodología a distancia con las nuevas tecnologías, que elimina las barreras físicas o geográficas para hacer asequible la formación a todas aquellas personas que por diversas razones no pueden acceder a la misma, o no pudieron realizarlo en su momento.

Nuestra metodología permite realizar el estudio en base a las siguientes características:

- Campus ONLINE



- Contacto directo con el equipo docente:
  - Tutores
  - Profesores Especialistas



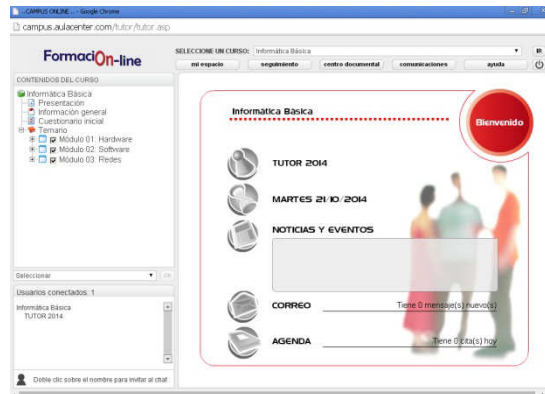


## Campus

Nuestro campus virtual es la herramienta donde encontraras todo el contenido que necesitas para el estudio a través de Internet y la herramienta necesaria para contactar con el equipo docente.

Por medio de este campus puede seguir la formación desde cualquier lugar con acceso a Internet, manteniendo un contacto directo el cual te permite tener acceso a:

- Información general
- Cuestionarios
- Temario
- Correo
- Agenda
- Noticias y Eventos



## Otras características

- Una vez superada la formación con éxito, recibirás el Título, donde se detallara el contenido del curso.



- El único requisito previo a tener en cuenta es ser mayor de 18 años.





## **Objetivo:**

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.

## **Temario**

### ***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 2ª Parte***

***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***





## Recuerda que:

Puedes encontrarnos en:



<https://www.facebook.com/educatrafic>



<https://twitter.com/educatrafic>



[www.educatrafic.es](http://www.educatrafic.es)

**Fundación educaTrafic**

Calle Hermanos Gamba nº 14 local

50017 Zaragoza

