

## **ATENCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO BASADO EN ISO 9001**

- **Objetivo General**
  - Mejorar los niveles de calidad de servicio y atención a los clientes y usuarios, tanto de empresas privadas y de organizaciones públicas, siempre basado en las normas ISO9001
- **Objetivos específicos**
  - Incrementar los niveles de competencia de los participantes en las áreas de
    - Empatía profesional
    - Calidad de servicio
    - Atención al cliente
    - Normas ISO de la Calidad
    - Entendimiento de necesidades
    - Responsabilidad social
    - PNL
    - Comunicación efectiva
- **Contenido programático**
  - **Módulo I: Normalización de la Calidad**
    - **Video:** La calidad del servicio
    - **Aspectos claves de la normalización**
    - Técnicas claves de calidad ISO 9001
    - Taller de calidad de servicio y atención al usuario
  - **Módulo II: Calidad y Buena Atención**
    - Video: Mejorando la calidad y la atención
    - Los 5 pasos para una mejor atención al cliente
    - El cliente difícil o molesto
    - **Taller:** Atención al cliente furioso.
- **Titulación**
  - Título propio de la Escuela Europea de Gerencia como
    - **CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**
- **Duración**
  - El curso dura 8 horas