

## Sistemas de Gestión de la Calidad en Organizaciones de Servicio



**Área:** Sistemas de Gestión - Normas ISO

**Modalidad:** Teleformación

**Duración:** 20 h

**Precio:** 150.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

 [Tienda online](#)  
[Matricularme](#)

### OBJETIVOS

Dirigido a personas relacionadas con empresas y organizaciones de servicios que deseen profundizar en los aspectos que determinan la calidad que los clientes suelen apreciar en este tipo de organizaciones, bajo el enfoque de la Norma ISO 9001:2008. En la actualidad y en nuestro país, los servicios suponen más del 60 % de las actividades empresariales, porcentaje que tiende a incrementarse, así como el de los puestos de trabajo creados últimamente en este tipo de actividades, que ya supera el 80 % del total. La tendencia al incremento de estos porcentajes la señala el hecho de que en E.E.U.U. ya se encuentran en el 75 % y en el 90 % respectivamente. Tradicionalmente se ha considerado que la filosofía y las técnicas de calidad eran aplicables solamente a las empresas industriales. Ello es debido a una cierta deformación profesional que tiene su origen en que la calidad, desde el punto de vista científico, se empezó a desarrollar como Control estadístico del proceso en industrias de producción en serie. Pero desde siempre han existido empresas de servicios que se han diferenciado de la competencia por una mejor política de servicio y ello les ha llevado a conseguir una posición de liderazgo en el mercado. Con este curso, descubrirá sorprendentes parámetros a través de los cuales sus clientes valoran, día a día, el servicio prestado por su organización.

### CONTENIDOS

1 La empresa de Servicios - 1.1 Introducción - 1.2 El cliente invisible - 1.3 Características del servicio - 1.4 Importancia del cliente - 1.5 Expectativas del cliente - 1.6 Superación de las expectativas - 1.7 El comportamiento heroico - 2 Definición de Servicio - 2.1 Qué es el servicio al cliente - 2.2 El contacto con el producto - 2.3 El contacto con los documentos - 3 El contacto personal - 3.1 La actitud del empleado - 3.2 El aspecto exterior - 3.3 Señas de identificación - 3.4 Aspecto del entorno - 3.5 Forma de expresión - 3.6 La comunicación - 3.7 El lenguaje técnico - 3.8 Lenguaje gestual - 3.9 La honradez - 3.10 Distribución del tiempo - 3.11 Aspectos de organización - 3.12 Atención telefónica - 3.13 Atención a las reclamaciones - 4 Programas de actuación - 4.1 Desarrollo de un programa - 4.2 Sistemas ISO 9000 en empresas de servicio - 4.3 Auditorías internas de la Calidad - 5 Medidas de la calidad de servicio - 5.1 Indicadores de calidad - 5.2 Medida de la calidad de servicio por el cliente - 5.3 Indicadores de percepción de calidad - 5.4 Medida de la calidad de servicio por la empresa - 5.5 El análisis de riesgos y control de puntos críticos - 6 La excelencia en el Servicio - 6.1 Superación de las expectativas del cliente - 6.2 Factores que influyen en las expectativas - 6.3 La eficacia - 6.4 La búsqueda de un mundo nuevo - 6.5 El libro de estilo del servicio al cliente - 6.6 Características de las organizaciones excelentes - 7 Anexos - 7.1 Anexo I - 7.2 Anexo II - 7.3 Cuestionario: Cuestionario final Sistema de Gestión de Calidad en Organizaciones y Servicios -

### METODOLOGIA

**EMAIL:** [info@mferrerconsultores.com](mailto:info@mferrerconsultores.com)

**TELÉFONO:** 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>



La actividad tutorial será bidireccional, es decir, tanto el alumno se puede poner en contacto con el tutor para solventar dudas o dificultades como el tutor con el alumno para establecer un contacto directo con él, comprobar su nivel de progreso en el estudio, su grado de motivación y su situación personal en relación con su participación en la acción formativa.

Las características de la metodología de este tipo de acciones formativas son:

**Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.

En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.

**Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.

**El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo test de autoevaluación.

**Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

## REQUISITOS

**Los requisitos técnicos mínimos son:**

Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.

No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.

Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.

Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.

32 Mbytes de RAM o superior.

## CONTROLES APRENDIZAJE

Se llevará a cabo una **evaluación continua**, con el seguimiento a través de las tutorías que van haciendo los profesores, para comprobar si ha habido un aprovechamiento real del curso. Para ello, el alumnado deberá realizar todos los ejercicios que acompañan a los contenidos del curso (evaluaciones, autoevaluaciones, cuestionarios, ejercicios prácticos, etc.) para evaluar que van consiguiendo los contenidos adecuados.

De igual modo, se realizará una **evaluación final**, donde el alumno deberá de responder adecuadamente al examen de evaluación final que será corregido automáticamente una vez realizado.

Plazos de realización:

---

**EMAIL: [info@mferrerconsultores.com](mailto:info@mferrerconsultores.com)**

**TELÉFONO: 635952170**

**<https://www.mferrerconsultores.com>**



**Evaluación continua:** con objeto de garantizar el máximo aprovechamiento del curso, se recomienda al alumnado que entregue los ejercicios prácticos, autoevaluaciones, cuestionarios a lo largo del curso.

**Evaluación final:** se recomienda que se realice una vez finalizado todo el curso, es decir, el último día del mismo, para poder responder adecuadamente a las preguntas que se indiquen.

**Evaluación continua:** durante todos los días del curso.

**Evaluación final:** un día después de la finalización del curso.

---

**EMAIL:** [info@mferrerconsultores.com](mailto:info@mferrerconsultores.com)

**TELÉFONO:** 635952170

**<https://www.mferrerconsultores.com>**