



Calidad en el Servicio al Cliente

Guía Didáctica

Índice

Primeros pasos para acceder a tu curso	2
Ficha Técnica	3
Financiación de la Formación Programada ...	3
Requerimientos	4
Destinatarios	5
Objetivos	5
Estructura del curso	6
Canales oficiales de comunicación	8
Otros canales de comunicación	9
Contenidos	10



Primeros pasos para acceder a tu curso

¡Hola!

Soy Pedro Collado, vuestro tutor. A continuación expondremos en pocas líneas los conceptos necesarios para acceder a vuestro curso en la modalidad de teleformación por primera vez:

- Inicialmente es necesario que entréis en vuestro navegador (Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Internet Explorer, etc.
- A continuación, es deberéis poner en vuestra barra de navegación: **el.nubemania.com** y pulsar la tecla de "intro" o "retorno de carro".
- Aparecerá la plataforma de enseñanza que os pedirá vuestro username (nombre de usuario) y password (contraseña). **En el nombre de usuario deberéis introducir vuestro NIF o NIE sin letras, en la contraseña: EL2553**
- En el centro de la pantalla podréis ver los cursos a los que tenéis acceso (Junto a la acción formativa en la que estáis matriculados habrá otra denominada "Introducción a la plataforma" que os servirá para tener un primer acercamiento a este sistema de enseñanza.
- En la parte derecha de la pantalla aparecerán varios menús, el principal (NAVEGACIÓN) os permitirá ir en cualquier momento y desde cualquier sitio a cada uno de vuestros cursos seleccionando el submenú "Mis cursos"

Para cualquier aclaración os podéis dirigir a vuestro tutor.

Recordad que **debéis acceder a la plataforma lo antes posible para iniciar el curso.**

No dudéis en llamarnos para cualquier aclaración que necesitéis. Esperamos que todo transcurra con normalidad y que el curso sea del máximo provecho para todos vosotros.



Ficha Técnica

Tutor: Pedro Collado

Email: pcollado@eliforma.com

Tlfno.: 953 222 666

En el siguiente enlace está disponible el Curriculum Vitae del monitor:

<http://www.el.nubemania.com/pc/>

Acción Formativa: 06004 - Calidad en el Servicio al Cliente

Grupo: 4

Modalidad: Teleformación

Horas de Tutoría: 56

Fecha de Inicio: 21/08/2016

Fecha de Finalización ..: 31/08/2016

Días: De lunes a domingo

Horario: De 07:00 a 12:00 (*)

Financiación de la Formación Programada

Mediante bonificaciones en las cotizaciones empresariales a la Seguridad Social, que no tendrán carácter subvencional. Desde el primer día del ejercicio presupuestario, las empresas dispondrán de un crédito de formación, que podrán hacer efectivo mediante las bonificaciones en las cotizaciones empresariales por formación a la Seguridad Social.

(*) El primer día, la tutoría terminará a las 13:00



Requerimientos

- **Ordenador compatible PC o MAC**
- **Alguno de los Sistemas Operativos siguientes actualizado:**
 - Microsoft Windows
 - Mac OS X
 - Linux
- **Adobe Acrobat Reader**
- **Conexión a internet**
- **Alguno de los siguientes navegadores:**
 - Google Chrome
 - Mozilla Firefox
 - Opera
 - Safari
 - Internet Explorer



Destinatarios

- La acción formativa está dirigida a trabajadores por cuenta ajena de empresas privadas de cualquier tamaño y sector.

Objetivos

- Conocer el papel de la comunicación en la atención al cliente y la manera de adaptarla a partir de las necesidades de la empresa.
- Conocer la importancia de una adecuada atención en el servicio para cubrir las exigencias del cliente.
- Saber de las diferentes estrategias de servicios existentes para cada tipo de empresa.



Estructura del curso

Cada unidad didáctica o tema tiene una estructura similar:

- **Información**
 - Número de intentos permitidos: Sin límite
 - Número de intentos realizados hasta el momento por el usuario o alumno
 - Calificación del último intento efectuado por el alumno
 - Método de calificación: Se informará de la mayor calificación obtenida en cualquiera de los intentos realizados por el alumno
 - Calificación informada: La mejor calificación obtenida en cualquiera de los intentos
- **Presentación**
 - Breve descripción de la unidad didáctica
- **Objetivos de la unidad**
 - Exposición de las pretensiones perseguidas con la unidad didáctica de que se trate
- **Contenidos**
 - Contenidos teóricos necesarios para comprender en su totalidad la unidad didáctica en cuestión
- **Actividades de la unidad**
 - Ejercicios con distintos formatos y metodologías orientados a sedimentar los conocimientos adquiridos en la unidad didáctica, así como dotar al alumno de las habilidades necesarias para resolver problemas relativos a los contenidos teóricos de dicha unidad didáctica
- **Propuestas de actividades complementarias**
 - En caso de necesidad, se indicará al alumno la forma de descargar localmente el material necesario para realizar actividades complementarias que servirán para profundizar o ampliar los temas relacionados en cada unidad didáctica.



- **Explicación enfatizada de términos**
 - En ocasiones, a lo largo de la unidad didáctica encontramos una serie de términos explicados de forma especial, debido a su importancia, aprovechando las capacidades multimedia del sistema de enseñanza que nos ocupa.
- **Descarga local de contenidos**
 - Cada vez que se finaliza una unidad didáctica, el sistema nos pregunta si deseamos descargar los contenidos teóricos localmente en nuestro ordenador en formato pdf. Si asentimos, a partir de este momento, el fichero lo tendremos disponible de forma indefinida, aún después de la finalización de la acción formativa y se podrá visualizar en su integridad mediante un programada adecuado, como es el adobe acrobat reader o similar, con las teclas características en los visualizadores de texto, a saber: cursores, avance y retroceso de página, etc.
- **Prueba objetiva**
 - Al finalizar el curso hay una prueba objetiva autoevaluable. En ella también se mostrará toda la información indicada en el apartado anterior (Nº de intentos, calificación y su método, etc.)

Es aconsejable seguir el orden secuencial de los temas debido a que en ocasiones, para comprender adecuadamente parte de la información tratada en una unidad didáctica determinada es conveniente y a veces necesario, haber adquirido previamente los conocimientos expuestos en unidades didácticas o temas anteriores.

Los alumnos que superen el curso según los criterios establecidos por la Administración Pública Competente en cada momento recibirán un certificado de participación.



Canales oficiales de comunicación

La plataforma permite la comunicación multidireccional entre alumnos y tutor, alumnos y otros alumnos, de forma privada o pública mediante las siguientes herramientas comunicativas:

- **Correo electrónico**

Comunicación privada bidireccional asíncrona (el emisor y el receptor no se comunican en tiempo real) entre cualquiera de los sujetos (tutor, alumno). Semejante al resto de los sistemas de correo electrónico que todos conocemos.

- **Mensajería instantánea**

Ideal para enviar mensajes cortos a una o varias personas del grupo semejante al resto de los sistemas de correo electrónico que todos conocemos.

- **Chat**

Sala de comunicación pública multidireccional en tiempo real para el grupo en la que todos pueden ver las participaciones de los elementos del grupo. Es similar al conocido Whatsapp

- **Foro**

Permite una actividad en donde los profesores-tutores y alumnos intercambian ideas al publicar comentarios. Las publicaciones en los foros pueden ser calificadas por el tutor o por otros alumnos.



Otros canales de comunicación

Para contactar con el tutor es necesario hacerlo mediante los canales que ofrece la plataforma informática, descritos con anterioridad (tales como el sistema de mensajería propia del sistema, los chats o los foros de debate). No obstante, si le es imposible hacerlo por alguna razón puede comunicar con nosotros llamando por teléfono al 953 222 666 en el horario y fechas de tutoría del curso, o a través del correo electrónico: pcollado@eliforma.com.

Durante las fechas y horarios de tutoría del curso, el profesor tutor estará disponible mediante los canales de comunicación previstos. Es importante la interacción mediante dichos canales, tanto con el tutor como con el resto de los compañeros del grupo, ya que esta actividad suscita temas que de otra forma no serían considerados y al mismo tiempo nos permite a todos conocer otros puntos de vista y opiniones.



Contenidos

1. CALIDAD Y SERVICIO

- 1.1 La calidad
- 1.2 El servicio

2. IMPACTO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

- 2.1 Impacto de la calidad en el servicio

3. FACTORES DIFERENCIALES DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS

- 3.1 Dificultades para gestionar la calidad del servicio
- 3.2 Costo y falta de calidad
- 3.3 La gestión de la calidad del servicio

4. ESTRATEGIAS DE SERVICIOS

- 4.1 Estrategias de servicio
- 4.2 Competencia en precios o en diferencias
- 4.3 Estrategias de servicio para productos
- 4.4 Estrategias de servicio para servicios

5. LA COMUNICACIÓN DEL SERVICIO

- 5.1 La comunicación
- 5.2 Amoldarse a las expectativas del cliente
- 5.3 En materia de servicio, todo es comunicación
- 5.4 Motivar al personal

6. NORMAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO

- 6.1 Introducción
- 6.2 Formación del personal
- 6.3 Prestar un servicio orientado al cliente

7. A LA CONQUISTA DEL CERO DEFECTOS

- 7.1 Hacerlo bien a la primera
- 7.2 Caza de errores