

## Objetivos

### OBJETIVOS GENERALES

- Dotar a los trabajadores de la formación necesaria que les capacite y prepare para desarrollar competencias y cualificaciones en puestos de trabajo que conlleven responsabilidades, por un lado de programación con el fin de que los trabajadores adquieran los conocimientos necesarios para realizar una correcta y adecuada organización del trabajo y por otro lado, de dirección, ya que los encargados de organizar el trabajo deben tener una correcta formación en la materia con el fin de maximizar los recursos, tanto materiales como humanos, de que dispone la empresa.
- Proporcionar a los alumnos los conocimientos sobre todas las técnicas de atención y servicio al cliente imprescindible para la mejora de su desempeño profesional.
- Instruir a los trabajadores encargados de organizar y dirigir el trabajo, en materia de calidad en el servicio y atención al cliente, para que conozcan los sistemas más apropiados a la hora de adoptar estrategias de calidad en el servicio y la atención al cliente.
- Proporcionar los conocimientos necesarios para una adecuada comunicación en el servicio y motivación del personal, como ejes fundamentales de la cultura de la calidad total en el servicio.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Capacitar a los trabajadores para un correcto uso de las estrategias de servicio, basándose en términos como fidelización del cliente, garantía, atención, etc.
- Analizar los conceptos relacionados con las normas de calidad en el servicio y su gestión.
- Instruir a los trabajadores en las distintas técnicas para medir la satisfacción del cliente y diagnosticar los errores cometidos.
- Capacitar al trabajador para implantar en su trabajo diario un programa de calidad del servicio.
- Preparar a los participantes para utilizar el teléfono como instrumento clave de atención e información al público.
- Presentar las estrategias y símbolos más importantes para conseguir el adecuado servicio que debe presentar la empresa.

## Recursos Didácticos

La metodología de impartición del curso se fundamenta básicamente en la utilización del manual del curso, estructurado en temas de contenido teórico-práctico desarrollados de forma progresiva y con un lenguaje sencillo. Además, cuenta con instrumentos tales como Ejercicios Prácticos, Contenido Interactivo Multimedia - apoyo

didáctico basado en la tecnología multimedia para conseguir un aprendizaje eficaz y ameno- y Pruebas de Autoevaluación. Por otro lado, el/la alumno/a tiene a su disposición un servicio de tutorías, a través del cual, podrá consultar con su tutor/a las dudas generadas a lo largo del curso. Para la correcta realización del curso el/la alumno/a debe realizar dos pruebas de evaluación que le van a permitir comprobar el grado de conocimientos alcanzados.