

Aplicar técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes. Identificar la documentación que se utiliza habitualmente para recoger una reclamación de un cliente y la información que debe contener.

1. Concepto y origen de la calidad.

2. La gestión de la calidad en las empresas comerciales.

3. El control y el aseguramiento de la calidad.

4. La retroalimentación del sistema.

4.1. Calidad y seguimiento de la atención al cliente. 4.2. Documentación de seguimiento: el registro de quejas, sugerencias y reclamaciones.

5. La satisfacción del cliente.

5.1. Técnicas de control y medición. 5.2. Principales motivos de no satisfacción y sus consecuencias.

6. La motivación personal y la excelencia empresarial.

7. La reorganización según criterios de calidad.

8. Las normas ISO 9000.

8.1. Funcionamiento de la certificación.