

A photograph of three call center employees wearing headsets, working in a professional office environment. The image is semi-transparent and serves as a background for the top half of the page.

## **Sistemas De Gestión De La Calidad En Organizaciones De Servicio**

## 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.

## Contenido

### 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