

Calidad de servicio y atención al cliente

Calidad de servicio y atención al cliente

Duración: 80 horas

Precio: 420 euros.

Modalidad: e-learning

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© icaformación2026

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.



© icaformación2026

Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Programa del curso:

TEMA 1. Perspectiva de la Calidad en la Atención al Cliente

Introducción

Una Administración Pública al Servicio de los Ciudadanos

Qué Administración para qué Ciudadanos

La Perspectiva del Sector Privado

Hacia una Administración Receptiva

Las Administraciones Públicas al Servicio de los Ciudadanos

Un Ordenamiento Jurídico como Marco de Actuación de una

Administración Orientada a los Ciudadanos

Una Administración Inteligente en un Entorno Global

Las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

Las Nuevas Exigencias Organizativas de las Administraciones Públicas

© icaformación2026

Lo que hemos aprendido

Test

TEMA 2. Técnicas de Comunicación

Introducción

Nuevas Formas de Comunicación de la Administración con el Ciudadano

Los Usuarios de los Nuevos Servicios de Información Administrativa

Características de los Nuevos Servicios de Información Administrativa

La Personalización de los Servicios de Información y Documentación

Administrativa: Información a la Carta

Desafíos para la Excelencia

Lo que hemos aprendido

Test

TEMA 3. La Atención al Cliente

Introducción

El Servicio de Atención al Cliente

Decálogo de la Atención al Cliente

El Control de los Procesos de Atención al Cliente

El Sentido Escénico en la Atención al Cliente

Lo que hemos aprendido

Test

© icaformación2026

TEMA 4. Calidad en la Atención al Cliente

Introducción

Características de los Servicios Públicos

Lo que hemos aprendido

Test

© icaformación2026