



## Qualitat d'atenció i servei al client

### OBJECTIU DEL CURS

Explicar amb exemples que permetin entendre i diferenciar correctament entre les necessitats dels clients i els propòsits de l'empresa, i agafant com a principal eix la capacitat flexible de les corporacions i les causes de l'èxit en el servei que ofereix cada empresa als seus clients

### CONTINGUT DEL CURS

- ▶ Evolució empresa - servei - client
- ▶ El client com a centre de decisió
- ▶ El servei d'atenció al client
- ▶ Les expectatives del client envers el servei d'atenció al client
- ▶ L'empresa i el servei orientats al client
- ▶ Consolidació

**Durada: 25 h**