

ÍNDICES DE LOS TEXTOS DEL CURSO

Módulo 5.- MODELO EFQM DE EXCELENCIA Y ATENCIÓN A LOS CLIENTES DE LOS PROYECTOS

PRESENTACIÓN Y ENFOQUE DEL ESTUDIO DEL PRESENTE MÓDULO

MODELO EUROPEO EFQM DE EXCELENCIA

- Advertencia previa
- GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL Y EXCELENCIA
- RESEÑA HISTÓRICA DEL MODELO EFQM
- LOS OCHO CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA SEGÚN EL MODELO EFQM
- ESQUEMA LÓGICO "REDER"
- RECORDATORIO 1
- ESQUEMA SUBYACENTE DE ESTRUCTURA Y CONTENIDOS DEL MODELO EFQM DE EXCELENCIA
- RELACIONES ENTRE EL MODELO EFQM Y LOS CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA
- PUNTUACIONES EN EL MODELO EFQM
- RECORDATORIO 2
- TERMINOLOGÍA BÁSICA DEL MODELO EFQM
- CONTENIDO Y DIRECTRICES PARA EL "Criterio 1: LIDERAZGO"
- CONTENIDO Y DIRECTRICES PARA EL "Criterio 2: ESTRATEGIA"
- CONTENIDO Y DIRECTRICES PARA EL "Criterio 3: PERSONAS"
- CONTENIDO Y DIRECTRICES PARA EL "Criterio 4: ALIANZAS Y RECURSOS"
- CONTENIDO Y DIRECTRICES PARA EL "Criterio 5: PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS"
- CONTENIDO Y DIRECTRICES PARA EL "Criterio 6: RESULTADOS EN LOS CLIENTES"
- CONTENIDO Y DIRECTRICES PARA EL "Criterio 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS"
- CONTENIDO Y DIRECTRICES PARA EL "Criterio 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD"
- CONTENIDO Y DIRECTRICES PARA EL "Criterio 9: RESULTADOS CLAVE"
- ENFOQUE Y DIRECTRICES PARA LA AUTOEVALUACIÓN Y LA MEJORA
 - CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DE LA AUTOEVALUACIÓN
 - ESTRUCTURACIÓN DE LA AUTOEVALUACIÓN
 - FACTORES DE ÉXITO DE LA AUTOEVALUACIÓN Y ASPECTOS A DESTACAR
 - VENTAJAS Y BENEFICIOS DE LA AUTOEVALUACIÓN
 - FORMATOS MÁS HABITUALES DE AUTOEVALUACIÓN
- EL PREMIO EUROPEO DE LA CALIDAD
- EJERCICIOS PRÁCTICOS RESUELTOS

APLICACIÓN DE LAS OPERACIONES A LOS SERVICIOS AL CLIENTE

- INTRODUCCIÓN
- CONCEPTO DE SERVICIO Y PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS

- PRINCIPALES DIFERENCIAS ENTRE PRODUCTOS Y SERVICIOS
- APLICACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIONES A LOS SERVICIOS
 - Consideraciones generales
 - El sistema de producción de servicios
 - Estrategias de operaciones en las empresas de servicio
- LAS OPERACIONES EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS
- DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS
- FACTORES A CONSIDERAR EN LA LOCALIZACIÓN DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS
- GESTIÓN DE LA CAPACIDAD DE LOS SERVICIOS
- PLANIFICACIÓN DE LA OFERTA DE SERVICIOS
- LA CULTURA EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS
- LA FUERZA DE TRABAJO EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS
- DIRECTRICES PARA LA ORIENTACIÓN DEL SERVICIO HACIA EL CLIENTE
- CONSIDERACIONES Y DIRECTRICES SOBRE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
 - INTRODUCCIÓN
 - ENFOQUE DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS
 - ATRIBUTOS, FACTORES Y DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO
 - DIRECTRICES PARA DISEÑAR LA CALIDAD DE SERVICIO
 - DIRECTRICES SOBRE LOS MODELOS DE CALIDAD DE SERVICIO
 - COSTES DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS
- MEDIDA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS
 - INTRODUCCIÓN
 - MEDIDA DE LA CALIDAD DE SERVICIO

CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

- INTRODUCCIÓN
- CALIDAD DE SERVICIO: CONCEPTO Y CARACTERIZACIÓN
- COMPORTAMIENTO DE LOS CLIENTES Y CALIDAD DE SERVICIO
- IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO
- LOS COMPONENTES DE LA CALIDAD DE SERVICIO
- GESTION Y ESTRATEGIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO
- LA MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
- CUESTIONARIO RESUELTO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO
- PUNTOS ESENCIALES A TENER SIEMPRE PRESENTES
- ELABORACION DE CUESTIONARIOS PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE
- EXPLOTACION DE LOS DATOS RECOGIDOS EN CUESTIONARIOS
- ANEXO 1: LA COMUNICACIÓN COMO BASE DEL TRABAJO DE ATENCION AL PUBLICO
- ANEXO 2: EL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE
- ANEXO 3: CONFLICTO Y TRATAMIENTO DE OBJECIONES
- ANEXO 4: CALIDAD DE ATENCION TELEFÓNICA
- ANEXO 5: EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE
- LECTURA RECOMENDADA: "CALIDAD DE SERVICIO"

- LECTURA RECOMENDADA: "IMAGEN INSTITUCIONAL E IMAGEN PERSONAL"
- CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN-PREGUNTAS
- CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN-RESPUESTAS
- BIBLIOGRAFÍA CLÁSICA COMENTADA