



UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

LA Rectora

de la Universidad de Málaga otorga el presente

DIPLOMA

a D.^a **MARÍA DEL CARMEN FERNÁNDEZ MILANÉS**

con D.N.I.: **24880490X**

por la realización del curso de formación, en la modalidad on line, denominado:

ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA

organizado por el Servicio de Formación, cuyo programa figura al dorso, celebrado desde el día 17 de septiembre al 18 de octubre de 2013, con una duración de 50 horas.

Málaga, a 18 de noviembre de 2013

LA Rectora

Por delegación de firma



Maria José Blanca Mena
MARÍA JOSÉ BLANCA MENA

VICERRECTORA DE ORDENACIÓN ACADÉMICA Y PROFESORADO

Programa:

ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA

1. Calidad y servicio.
2. Impacto de la calidad en el servicio.
3. Factores diferenciales de las empresas de servicios.
4. Estrategias de servicios.
5. La comunicación del servicio.
6. Normas de calidad en el servicio.
7. A la conquista del cero defectos
8. Medir la satisfacción del cliente.

UNIVERSIDAD DE MÁLAGA Servicio de Formación

Registrado este diploma en Málaga a 29/10/2013 con el nº 30.426 del registro electrónico que obra en este Servicio.