

## Ficha de inscripción

### DATOS PERSONALES

Nombre y Apellidos

NIF

Dirección personal

C.P.

Localidad

Correo electrónico

Teléfono de contacto

Titulación académica

### SITUACIÓN LABORAL

Ocupado

Nombre de la empresa

NIF/CIF

Puesto que ocupa

Parado

Otra situación

Especificar

Esta inscripción deberá remitirla a la Fundación FYDE-CajaCanarias antes del día 6 de noviembre de 2009 al Fax: 922 227 718 o por e-mail: [administracion@fyde-cajacanarias.es](mailto:administracion@fyde-cajacanarias.es).

En cumplimiento de la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se le informa que los datos que se solicitan en este formulario se incluirán en un fichero automatizado, siendo responsable de los mismos la Fundación FYDE-CajaCanarias.

Al facilitar los datos, el interesado autoriza expresamente la utilización de los mismos para mantenerle informado de las actividades y servicios que ofrece la Fundación FYDE-CajaCanarias, así como a la cesión de los mismos a CajaCanarias, con el fin de ofrecer información de productos financieros y servicios comercializados por la entidad. Si desea ejercitar su derecho de acceso, rectificación, oposición o cancelación, puede comunicarlo por escrito: Avda. Reyes Católicos, 31, 2º, 38005, S/C de Tenerife o por e-mail: [administracion@fyde-cajacanarias.es](mailto:administracion@fyde-cajacanarias.es)



ORGANIZAN:



### Tazacorte

del 9 al 11 de noviembre de 2009

18:00 a 21:00 horas

### Información e inscripción

Fundación FYDE-CajaCanarias

Tel: 922 227 835

Fax: 922 227 718

E-mail: [administracion@fyde-cajacanarias.es](mailto:administracion@fyde-cajacanarias.es)

Web: [www.cajacanarias.es/saec](http://www.cajacanarias.es/saec)



Del 9 al 11 de noviembre de 2009


Curso sobre  
**Calidad del servicio y atención  
al cliente en el comercio**

Casa Museo Doctor Morales  
**Tazacorte**

ORGANIZAN:



ASISTENCIA **GRATUITA**  
PREVIA INSCRIPCIÓN ANTES  
DEL 6 DE NOVIEMBRE DE 2009



Curso sobre  
**Calidad de servicio y atención  
al cliente en el comercio**

#### LUGAR DE CELEBRACIÓN

Casa Museo Doctor Morales  
Carretera El Puerto, 2  
Tazacorte

#### INFORMACIÓN E INSCRIPCIÓN

Fundación FYDE-CajaCanarias  
Avda. Reyes Católicos, 31-2º  
38005 Santa Cruz de Tenerife  
Teléfono: 922 227 835 - Fax: 922 227 718  
E-mail: [administracion@fyde-cajacanarias.es](mailto:administracion@fyde-cajacanarias.es)  
Web: [www.cajacanarias.es/saec](http://www.cajacanarias.es/saec)

#### OBJETIVO

En este curso se pretende identificar los aspectos comunes y generales que forman parte de la calidad de servicio en el comercio, así como, conocer algunas herramientas disponibles para mejorar la calidad de servicio y valorar las ventajas competitivas que puede proporcionar una certificación de la calidad en la empresa.

#### PROGRAMA

- Concepto de Calidad. Calidad de producto frente a calidad de servicio.
- Repercusiones de la mala calidad de servicio. Los costes de la no calidad.
- Identificar y comprender las necesidades y expectativas de los clientes como requisitos del servicio.
- Los criterios y percepciones de los clientes para valorar la calidad del servicio.
- El personal del establecimiento como clave de la calidad. Comunicación, imagen y competencia.
- Herramientas para evaluar y mejorar la calidad del servicio.
- Posibilidades de certificar la calidad del establecimiento.

#### FECHA Y HORARIO

**Del 9 al 11 de noviembre de 2009**

18:00 A 21:00 horas

#### INSCRIPCIÓN

Hasta el 6 de noviembre de 2009.

#### PROFESOR

**D. Alberto Gómez López**  
Director-Consultor de Totally Q.

#### DESTINATARIOS

Dirigido a empresarios, empleados del comercio y desempleados de este sector.

#### DIPLOMA ACREDITATIVO

Los participantes recibirán un diploma acreditativo al finalizar el curso.