

Unidad 4 – Calidad y satisfacción del cliente

1. ¿Qué es la calidad?

La **calidad** es el grado en que un producto o servicio cumple con las expectativas y necesidades del cliente. En servicios administrativos, implica rapidez, precisión, accesibilidad y trato profesional.

2. Importancia de la satisfacción del cliente

- Clientes satisfechos vuelven a contratar y recomiendan la empresa.
- Mejora la imagen y reputación.
- Reduce quejas y reclamaciones.
- Aumenta la rentabilidad.

3. Técnicas para mejorar la calidad

- Escuchar y atender las opiniones y quejas de los clientes.
- Formar al personal en atención y procedimientos.
- Establecer estándares y protocolos claros.
- Medir la satisfacción con encuestas o indicadores.

Ejemplo práctico:

“Servicios SL” realiza una encuesta mensual para conocer la opinión de sus clientes sobre los servicios y usa los resultados para mejorar procesos.

Ejercicios de repaso:

1. ¿Cómo definirías la calidad en un servicio administrativo?
2. ¿Por qué es importante medir la satisfacción del cliente?
3. Menciona una técnica para mejorar la calidad del servicio.