

Mystery Guest - Formación Profesional en Evaluación de Calidad y Atención al Cliente



Titulación y objetivos

Se trata de un curso ideal para profesionales de marketing, gerentes de calidad, emprendedores y freelancers que deseen mejorar la atención al cliente o iniciar una carrera como mystery guest. Al finalizar, recibirás un certificado que avala tu capacidad para realizar evaluaciones de calidad efectivas y profesionales.



Al finalizar el curso, los participantes obtendrán un certificado de aprovechamiento en el **Curso de Formación Profesional en Evaluación de Calidad y Atención al Cliente - Mystery Guest**.



Duración y características

La duración de este curso es de **10 horas** y la disponibilidad es inmediata para la modalidad de teleformación.

El objetivo es garantizar una programación ajustada a las necesidades del alumnado y a la organización del curso.

MODALIDAD: Teleformación (TF).

OTROS DETALLES: Curso impartido a través de la plataforma ISO Training.

DIRIGIDO A: Este curso está dirigido a un público que se puede dividir principalmente en dos grandes categorías:

- Profesionales y empresas que buscan mejorar sus servicios y conocer la calidad de la experiencia del cliente (marketing, calidad, consultoría, gerentes de empresas).
- Individuos interesados en ingresar al mundo del mystery shopping como freelancers o en el ámbito de investigación de mercado (freelancers, estudiantes, profesionales independientes).

DESCRIPCIÓN: Este curso está diseñado para formar a profesionales capaces de desempeñarse como clientes misteriosos, una herramienta clave para evaluar la calidad del servicio al cliente y el rendimiento de productos en diversos sectores.

A lo largo de siete módulos, aprenderás desde los fundamentos del rol y la ética profesional, hasta cómo realizar observaciones detalladas y elaborar informes precisos que ayuden a las empresas a mejorar sus estándares.

REQUISITOS PREVIOS: Conocimientos en la norma ISO 9001.

EVALUACIÓN: Tests, ejercicios prácticos y examen final.



Contacto



www.isotrainingspain.com



946 946 884



formacion@isotrainingspain.com



Contenido del Curso

- **MÓDULO I:**

Introducción al rol del mystery guest

- **MÓDULO II:**

Perfil profesional y ética del mystery guest

- **MÓDULO III:**

Tipos de visitas y metodología de observación

- **MÓDULO IV:**

Desarrollo de la visita misteriosa

- **MÓDULO V:**

Elaboración de informes profesionales

- **MÓDULO VI:**

Aplicación práctica en entornos de calidad

- **MÓDULO VII:**

Evaluación final

ISO / Training Center
Spain

