



# CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE



## Objetivo:

- El participante conocerá principios, métodos y técnicas que le permitan relacionarse, de una forma eficaz y eficiente con su cliente.



## Dirigido a:

- Todo el personal involucrado en un proceso de servicio.



## Duración:

- 8 horas impartidas en dos sesiones

# TEMARIO

## I. El cliente /Usuario y su importancia para nuestra empresa

- A quién servimos? ¿Qué es el Servicio?
- El elemento vital para el crecimiento organizacional
- ¿Por qué la necesidad de la calidad?
- El alto costo de un Usuario insatisfecho

## II. El Servicio y la Satisfacción del Cliente

- La actitud y los valores ante los Clientes
- Las expectativas del Clientes; (Buen servicio: prontitud, amabilidad, recepción y despedidas agradables, saberse el más importante, cortesía, imagen, profesionalismo y sentimiento de satisfacción)
- Verificando la satisfacción de los Clientes
- Los pecados en el servicio y la atención al Cliente

## III. ¿Cómo atender correctamente a los clientes?

- Identificación de los diferentes tipos de Cliente
- Técnicas de atención
- Tratamiento de situaciones difíciles
- Manejo y solución de las quejas
- El valor de la comunicación con los clientes (Factores clave: Atención, Empatía y Retro alimentación)

## IV. Calidad y Calidez en el Servicio

- ¿Qué es el plus en el servicio?
- El cliente interno
- El pre y el post servicio
- Los pequeños detalles



**VISITA NUESTRO SITIO WEB:**

**HAZ CLIC AQUÍ**



### **INCLUYE**

Material para el curso.  
Constancia de participación (digital).



### **REQUISITOS**

Ninguno.