

CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVO GENERAL:

El participante se concientizará sobre la importancia del servicio que está prestando, repasará las reglas de atención al mismo y conocerá nuevas herramientas que le permitan manejar quejas y conflictos relacionados con los mismos.

Duración: 8 hrs. (2 sesiones de 4 horas)

Impartido por: Martha Ibarra Amarillas

CONTENIDO TEMÁTICO:

- Calidad Total
- ¿Qué es calidad en el servicio?
- ¿Qué es el servicio?
 - Características de un servicio de excelencia
 - Definiciones de cultura de servicio, vocación y actitud de servicio.
- Quiénes son tus clientes y cuáles son sus demandas
 - Factores claves de la expectativa del cliente
- Tipos de servicio
- Atención a clientes difíciles y especiales
 - Claves para manejar a un cliente difícil
 - Proceso de mejora para clientes difíciles
 - Frases prohibidas en la atención al cliente
- ¿Qué es una queja?
- Reglas de Oro para el servicio al cliente

Teléfono de contacto. 322 209 17 35.

#TransformamosPersonas #FortalecemosEmpresas