



Calidad en el servicio y atención al cliente

Pasión por el servicio

OBJETIVO: Establecer en **SU ORGANIZACION** estrategias que permitan formar una cultura dirigida en la entera satisfacción de Cliente, homogenizando conocimientos, deseos, experiencia en un proyecto que motive y guíe al trabajador a hacer la diferencia en todo momento.

Capítulo I *Mi trabajo, mis compañeros y yo*

Origen de las empresas.
Diferencias entre productos y servicios.
El origen de los Clientes.
Clientes internos y Clientes externos.
Personalidad y estados de ánimo.

Capítulo II *Servicio, cortesía y calidez para el Cliente*

Qué es el servicio.
La prospectación.
La importancia del Servicio.
Técnicas de servicio al Cliente.

Capítulo III *Manejo efectivo de quejas y Clientes difíciles*

Comunicación efectiva
Que son las quejas.
Los beneficios de las quejas.
Trabajando con Clientes difíciles.
Trabajar bajo presión.

METAS A LOGRAR: (evento dinámico, reflexivo en taller):

- 1. Homogenizar el Concepto de Cliente***
- 2. Establecer técnicas y parámetros de Servicio***
- 3. Sensibilizar la importancia de la actitud y el valor agregado***
- 4. Vender el negocio por medio del interés genuino***
- 5. Aprender a manejar Clientes y momentos difíciles***

INCLUYE PARTICIPANTE: Proyección de videos, test, gafetes, carpeta personalizada, diploma, dinámicas y un evento totalmente diferente.

INCLUYE EMPRESA: Material para 30 asistentes, 50 fotografías digitales, anuncios, Diplomas, apertura a trabajar con apoyo de la STyPS.

No incluye salón ni coffe break.