



**PERSONAL DE CONTACTO:
LA CLAVE DEL SERVICIO AL
CLIENTE**

DIRIGIDO A:

Personal administrativo y operativo con contacto directo con cliente, o relacionados en el proceso clave de servicio al cliente.

OBJETIVO GENERAL:

Al concluir el taller el participante habrá aprendido las características de la organización orientada al cliente, las claves para mantener una relación positiva con los clientes y los estilos de atención más adecuados.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Conocer e identificar los elementos clave para mejorar el servicio al cliente
- Brindar herramientas para gestión del servicio al cliente en la empresa
- Conocer e identificar los clientes internos, externos y su importancia

CONTENIDO

- 1. Los retos de la empresa moderna
- 2. La importancia de conocer las necesidades del cliente.
- 3. Implicaciones del Servicio al cliente.
- 4. Niveles de satisfacción
- 5. Pecados del Servicio al Cliente.
- 6. Procedimientos para el manejo de quejas.
- 7. Mandamientos de la atención y políticas de servicio

HABILIDADES A DESARROLLAR:

El participante tendrá mayor conciencia en la importancia de ofrecer calidad en el servicio al cliente, conocerá los elementos que lo ayuden a mejorar la calidad de los servicios que presta tanto a clientes internos como externos en un enfoque basado en la satisfacción de necesidades del cliente.

Duración: 8 horas