



**COPARMEX  
MERIDA**

---

**CURSO**

---

**SERVICIO AL CLIENTE:  
LA ESENCIA DE MI  
TRABAJO**

## DIRIGIDO A:

Gerentes, jefes y empleados de todas las áreas.

## OBJETIVO GENERAL:

Sensibilizar al personal sobre la importancia vital del servicio al cliente para la consecución de metas y crecimiento del negocio.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Encontrar áreas de oportunidad en cuanto a servicio en nuestra empresa.
- Hacer conscientes a los colaboradores de la trascendencia de un buen servicio.
- Dar a conocer las características de la excelencia en el servicio.
- Proporcionar herramientas y estrategias para mejorar el servicio al cliente.
- Construir una política de servicio y atención al cliente junto con los participantes.



## DURACIÓN:

10 horas.

## CONTENIDO DEL CURSO

### TEMARIO:

1. Autoevaluación.
2. Un servicio de excelencia.
3. El cliente: necesidades y tipos de clientes.
4. Nuestro rol y responsabilidades.
5. Solución de problemas con el cliente.
6. Mejoremos el servicio en nuestra empresa.

\*Para hacer más óptimo este taller ofrecemos *Mystery Shoppers* para identificar las áreas de oportunidad en nuestro personal.

### HABILIDADES A DESARROLLAR:

- Compromiso.
- Iniciativa.
- Resolución de problemas.
- Calidad en el servicio.
- Trabajo en equipo.

