

SIGMA-CH-04

CURSO:
ATENCIÓN AL CLIENTE, CALIDAD Y SERVICIO

DURACIÓN: 16 horas

DIRIGIDO A:

Personal cuya responsabilidad es la Atención al Cliente y los considere como el activo más importante para su negocio

OBJETIVO DEL CURSO:

Diseñar un plan de acción para mejorar el desempeño conductual, en pro de la optimización del Servicio al Cliente

CONTENIDO DEL CURSO:

1. Calidad de Servicio.
2. Mejoramiento Continuo.
3. El Desperdicio. La Participación. Servicio.
4. Proceso de prestar servicio.
5. Características de la calidad del servicio.
6. Factores claves en la calidad del Servicio.
7. Principios en la calidad del Servicio.
8. Dimensiones para evaluar la calidad de un servicio.
9. Los siete pecados capitales en la atención al cliente.
10. Desajustes que pueden darse en la calidad del servicio.
11. Principios en la percepción con el cliente.
12. Expectativas de los clientes
13. Indicadores para medir la satisfacción del cliente. Valor agregado.
14. El cliente. Clasificación de los empleados.
15. Clientes internos. Gestión del personal de atención al cliente.
16. Funciones del personal de atención al cliente.
17. Autoeficacia y autoestima.
18. Programación Neurolingüística

METODOLOGÍA:

Exposición del facilitador con la incorporación activa de los participantes en las estrategias de aprendizaje

RECURSOS AUDIOVISUALES:

1. Pizarra.
2. Video-Beam
3. Videos.
4. Computador