

**SIGMA-CH-34**

**CURSO:** *SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DEL ALTO DESEMPEÑO* **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:**

Establecer mediante un clima de rapport, un conjunto de herramientas que proporcionen al participante la clara conciencia, de la necesidad de ofrecer un buen servicio al cliente a través del alto desempeño

**CONTENIDO DEL CURSO:**

1. Equipos de Alto Desempeño
2. Servicio al Cliente a través del Alto Desempeño
3. Formas de Trabajar
4. El equipo se basa en las 5 “C”
5. Calidad de Servicio
6. Calidad de Servicio. ¿Realidad o Fantasía?
7. Comunicación en la Calidad de Servicio
8. Las empresas venezolanas no prestan un buen servicio
9. ¿Cómo mejorar la calidad de servicio en la empresa venezolana?
10. Matriz para la estrategia de servicio
11. ¿Cómo identificar estrategia para lograr un mejor servicio?
12. Desarrollar la matriz para la estrategia de servicio

**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 |