

SIGMA-CH-40**CURSO:****CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE****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:

Aplicar herramientas que permitan optimizar el servicio al cliente, para contribuir al logro de los objetivos organizacionales

CONTENIDO DEL CURSO:

1. Calidad de Servicio y Atención al Cliente. Objetivo
2. Calidad de Servicio. Atención al Cliente
3. Gestión de Calidad de Servicios. Tipos de clientes
4. Intangibilidad del servicio
5. Imagen e identidad
6. Autoservicio y calidad de servicio
7. El cambio exitoso de conducta
8. Nuestro estilo personal y nuestros hábitos
9. Cinco pasos para el cambio exitoso de conducta. Estilos de relación
10. Relaciones de confianza en el ambiente laboral
11. Los diez depósitos y reintegros para construir relaciones de confianza en la organización
12. El ciclo de vida del cliente
13. El exigente. El analítico. El expresivo. El amigable
14. Pasos para la atención al cliente. Manejo de quejas y reclamos
15. Satisfacción continua al cliente
16. La imagen personal, un activo importe a cuidar
17. El arte de saber, ser y estar
18. Valores y comportamientos que se deben cuidar
19. El saludo. El arte de vestir en el entorno laboral
20. Protocolo empresarial. El poder de los pequeños detalles. El arte de regalar

METODOLOGÍA:

Este programa esta diseñado con el fin de lograr a través del aprender-haciendo el desarrollo de las habilidades y la incorporación activa de los participantes en las estrategias de aprendizaje

RECURSOS AUDIOVISUALES:

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