

Contenido de Servicio al cliente

Objetivos del curso:

- Reconocer los diferentes tipos de clientes a los que se pueden enfrentar.
- Orientar a los participantes al análisis de las situaciones vividas en el día a día.
- Obtener la satisfacción de los clientes al momento de solicitar un producto y/o servicio.

Programa o Temario:

# CLASES	TEMAS
1.	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida al estudiante. Explicación del programa el programa de estudio de Servicio al Cliente. • Introducción sobre el servicio al cliente- Historia del servicio al cliente.–
2.	<ul style="list-style-type: none"> • Fundamentos de Servicio al cliente
3.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Quién es el cliente? ¿Qué es el servicio al cliente? Diferencia entre atención y servicio al cliente.
4.	<ul style="list-style-type: none"> • Taller proveído por el docente habilidades que se necesita para trabajar con los clientes.
5.	<ul style="list-style-type: none"> • Triángulo del servicio. Componentes de servicio al cliente: El cliente. La Estrategia. La Gente. Los Sistemas.
6.	<ul style="list-style-type: none"> • Los momentos de verdad. Ciclo del servicio. Momentos críticos de la verdad. El mal servicio y sus costos. Actitudes que determinan el servicio.
7.	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategias de servicio al cliente. Acuerdo de niveles de servicio (ANS). Evaluación del Servicio. La libreta de calificación es del cliente Valores que mejoran el servicio al cliente: Sentido de pertenencia. Orientación al Cliente