

## Excelencia en el Servicio al Cliente



### Objetivo:

Al terminar el curso el participante, conocerá la importancia del servicio al cliente asimismo entenderá cómo se beneficia al dar un servicio excelente para satisfacer plenamente las necesidades del cliente.

### Contenido:

8 Horas

- Introducción
- Interés por el cliente.
- Necesidades personales y prácticas de las personas.
- La fórmula del servicio.
- Proceso del servicio .
- Excelencia en el servicio cotidiano.
- Oportunidades para un servicio extraordinario.
- ¿Quiénes forman parte del equipo?
- Creencias básicas del servicio .
- Conclusiones y compromisos

### Dirigido a:

Gerentes, ejecutivos de ventas, personal de servicio al cliente, call centers y en general todas las áreas involucradas en servicio al cliente interno y externo.

