

## El Poder de la Calidad en el Servicio al Cliente

Objetivo: El participante mejorará su actitud y aptitud frente al cliente a través de métodos y principios que fomentarán la mejora en la calidad en el servicio, así como aprenderá estrategias efectivas como employer branding y perfilar el comportamiento del cliente para brindar una calidad en el servicio al cliente de excelencia.

TEMARIO	INCLUYE
<p><b>1. Calidad en el Servicio al Cliente.</b>            ¿Qué es un Cliente?            ¿Qué es la Calidad en el Servicio?            Atención al Cliente.            Tipo de Clientes.            Manejo de Reclamaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Constancia con valor curricular ante STPS</i></li> </ul>
<p><b>2. Comunicación Efectiva.</b>            Comunicación.            Escucha Activa.            Programación Neurolingüística.            Lenguaje Verbal.            Lenguaje No Verbal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Manual y material para el participante</i></li> <li>▪ <i>Coffee break continuo</i></li> <li>▪ <i>Wi fi</i></li> </ul>
<p><b>3. Estrategias para Brindar una Calidad en el Servicio al Cliente de Excelencia.</b>            Paradigmas.            Ética.            Customer Journey Map.            Employer Branding.            Perfil de Comportamiento del Cliente DISC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Instructores certificados ante SEP y STPS</i></li> </ul> 

**Duración 6 hrs.**

**Costo unitario**

**\$2,600 más IVA**

Ser referente como una marca de clase mundial es el objetivo de toda empresa, en el pasado las organizaciones ponían énfasis en la calidad del producto, pero esto es solo un eslabón mas en el camino al éxito como marca, en la actualidad los especialistas en la materia se enfocan en ofrecer experiencias al consumidor a través de brindar una calidad en el servicio al cliente de excelencia.