

## Curso: “Calidad en el Servicio”

### Dirigido a:

Todo personal de la empresa que tenga que proporcionar servicio, ya sea a clientes externos o internos.

**Objetivo:** “Que los participantes desarrollen una identidad de calidad en el servicio en el trabajo como ventaja competitiva, proporcionando un nuevo repertorio de actitudes, habilidades personales y técnicas orientadas al cliente. Todo esto orientado a apoyar la fidelización del cliente interno o externo”.

### Temario:

1. La Calidad en el Servicio: El trato humano al Cliente.
  - a. Dimensiones del Servicio: Procedimiento vs. Personal.
  - b. ¿Cómo debe ser la actitud personal al proporcionar un servicio?
2. Beneficios de la empresa al proporcionar Calidad en el Servicio.
3. Factores que impiden la Calidad en el Servicio.
  - a. Los pecados capitales del servicio.
  - b. Los costos del mal servicio.
4. Momentos de la verdad en el Servicio al Cliente.
5. Repercusiones de la Calidad en el Servicio en el ambiente de Trabajo.
6. Complacer a nuestros clientes (internos o externos).
7. El uso del teléfono que refleja la Actitud de Servicio.
8. Proceso para la solución de una necesidad del cliente.
9. Pasos para la resolución de quejas.