

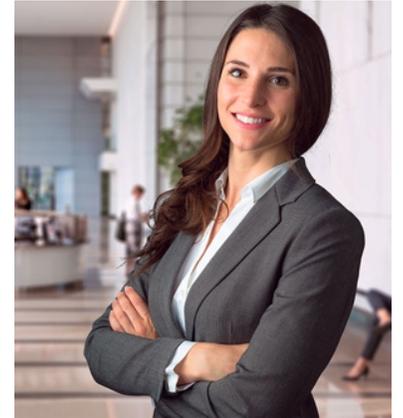
## Contenido General del Entrenamiento

**Objetivos Generales:** Sensibilizar a los participantes en la importancia del conocimiento y uso de los principios básicos que integran la calidad en el servicio tanto a clientes internos como externos

**Beneficios del Curso:** Hablar de calidad en el servicio es hablar de responsabilidad hacia los demás. Si una persona desea cumplir realmente con su función y ser exitoso debe, sin fallar, brindar calidad en lo que hace y en el servicio que da a sus clientes. En este curso revisaremos los conceptos e identificaremos factores que afectan el servicio que debemos ofrecer a nuestros clientes. Esto con la intención final de mejorar la atención hacia aquellas personas a quienes damos servicio: colaboradores, jefes, colaterales y personas externas que reciben su trabajo o son afectados por él. z, sin negar o desconsiderar los sentimientos de los demás y sin crear o sentir vergüenza.

**Dirigido a:** Personal de todos los niveles.

**Duración Total:** 8 horas



### Contenido General:

#### 1. Calidad

¿Qué es calidad?  
Por qué calidad  
Ruta de la calidad  
Calidad personal  
Principios de la Calidad Total

#### 2. El cliente

Enfoque al cliente  
Identificación de clientes  
Importancia del Cliente Interno  
Relación Cliente-Proveedor

#### 3. Servicio

Características de los servicios  
Formula del servicio

#### 4. Momentos de la Verdad

Importancia de los momentos de la verdad  
Papel de los colaboradores en la formación de clientes satisfechos  
Técnica Hacer-Revisar

#### 5. Calidad en el servicio

Actitudes y servicio al cliente  
Necesidades del cliente  
Expectativas del cliente

#### 6. Manejo de un cliente conflictivo

#### 7. Manejo de quejas

#### 8. En la Calidad en el Servicio Evaluamos

**Costo del Curso por participante:** \$3,500.00 + I.V.A.

**Fecha:** 19 de Octubre del 2021

**Horario:** 9:00 a 18:00 horas

**El curso incluye:** Constancia de Participación con valor curricular, Material de Apoyo, Coffe-Break Continuo, Comida del día, acceso a Internet y estacionamiento en cortesía.

**Hotel Sede:** Hotel Comfort Inn, Zona Monterrey Norte.

