

CAPACITACIÓN CONTINUA



# ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE

Multiversidad Latinoamericana

## Objetivo

Desarrollar una cultura de servicio de calidad tanto al personal como a los clientes. Siempre hay que tratar al personal exactamente como queremos que ellos traten a nuestros mejores clientes, asegurando ofrecer no sólo el servicio adecuado, sino un valor agregado en éste.

## Dirigido a

A todas las personas que deseen tener un gran éxito dentro de su propia empresa o lugar de trabajo, ya que los clientes son lo primordial para las instituciones.

## Beneficios

- Tener una mejor visión acerca del manejo de situaciones con un cliente difícil.
- Conocer nuevas alternativas de cómo ser un excelente anfitrión para mi cliente.
- Realizar análisis de las situaciones que se están viviendo dentro de mi lugar de trabajo y el servicio que les doy a cada uno de los clientes que ahí se manejan.

## **Tipos de clientes**

+ **01**

Saber diferenciar cada uno de los clientes con los que cuenta la empresa para la cual laboramos.

Tema 1. Cliente externo

Tema 2. Cliente interno

+

## **02 Necesidades de los clientes**

Identificar todas y cada uno de las necesidades de nuestros clientes con respecto a su compra y tener la certeza que se va 100% satisfecho.

Tema 3. Los 10 componentes básicos del buen servicio

Tema 4. El momento de la verdad

## **Cultura de servicio**

+ **03**

Una vez identificadas las necesidades de nuestro cliente ahora es el momento de agregar ese plus y que la calidad de nuestro servicio deje huella en cada uno de nuestros clientes.

Tema 5. Calidad en el servicio

Tema 6. El cliente siempre es emocional

+

## **04 Estrategias para el manejo de quejas**

Controlar y darle revisión a cada una de las quejas recibidas por los clientes para brindarles un mejor servicio.

Tema 7. Fundamento de las quejas

Tema 8. Proceso en el manejo de quejas



# Contenido del programa



En cada módulo se presentan lecturas reflexivas y contenido interactivo.

Se aplican actividades semanales mediante las que observan los saberes adquiridos, así como la participación continua en los foros de discusión.



El taller tiene una duración de 1 mes, llevando un módulo por semana.



Al acreditar el taller recibirás una constancia digital de Multiversidad Latinoamericana, institución capacitadora acreditada por la STPS bajo el registro MLA091207179-013.



# moodle

## Plataforma Online

- Utilizamos el administrador de contenidos Moodle, por el cual accederás a tu salón de clase virtual desde cualquier computadora con acceso a internet.



## Proceso de Inscripción

- Llena tu plantilla de registro en : <http://multiversidad.com.mx/registrodiplomados/>
- Inmediatamente después de registrarte, se mostrará en la pantalla la ficha de pago.
- Realiza el pago mediante depósito bancario y envía el comprobante a [diplomados@multiversidad.com.mx](mailto:diplomados@multiversidad.com.mx)
- Al validarse tu pago recibes tus claves de acceso al curso, finalizando el proceso de inscripción.

# Contáctanos

---

01 (669) 981-2106 ext. 162  
01 800 506 5227  
[www.multiversidad.com.mx](http://www.multiversidad.com.mx)

Horario de atención:  
Lunes a viernes de 9:00 a. m.  
a 5: 00 p.m.

Correo electrónico:  
[diplomados@multiversidad.com.mx](mailto:diplomados@multiversidad.com.mx)

