

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.

STPS
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL



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
- 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

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

Correo electrónico:
diplomados@multiversidad.com.mx

