



Atención al Cliente.

1. Objetivo:

Proporcionar al participante las herramientas para reconocer las exigencias del mercado actual y porqué la calidad en la atención y en el servicio al cliente es una vital necesidad para que las organizaciones modernas sean exitosas.

2. A quién va dirigido:

A todo el personal.

3. Temario:

- ▶ La importancia del cliente.
- ▶ Tipos de clientes.
- ▶ La habilidad de escuchar y preguntar.
- ▶ Solución de problemas.
- ▶ Atención y servicio al cliente.

4. Material:

Apuntes de apoyo, ejercicios y presentaciones en power point.

5. Metodología:

Presentación del Tema.

Ejemplos de aplicación de los conceptos.

Ejercicios acerca del tema.

Evaluación constante tanto personal como de grupo.

6. Duración:

El curso puede tener una duración de hasta doce horas con la dosificación que convenga a quien contrata.

7. Acreditación.

Evaluación escrita:

Se tomará en cuenta asistencia y participación.

