



Megaservicio.

1. Objetivo:

Aumentar niveles de satisfacción en los clientes.

2. A quien va dirigido:

Personal punto de venta.

3. Temario:

UNO.

- ▶ Qué es el Servicio y qué es servir.
- ▶ Por qué la gente no sirve.
- ▶ Para qué Servir.
- ▶ A quiénes servir.

DOS.

- ▶ Requisitos.
- ▶ Límites y responsabilidades.
- ▶ Servir por Servir.

TRES.

- ▶ Situación personal.
- ▶ Situación de los demás.
- ▶ Servir para Servir.

CUATRO.

- ▶ EL Cliente.
- ▶ La Actitud.
- ▶ La Acción.
- ▶ Solución de Diferencias y de Problemas
- ▶ Todos ganamos.

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

