

## **SATISFACCION AL CLIENTE**

**Objetivos:** Proveer conocimientos, estrategias, reglas y herramientas efectivas para mejorar la Calidad del Servicio percibida por los clientes.

En cuanto al curso, se imparten metodologías para el desarrollo de conocimientos con reglas actualizadas que permiten atender eficazmente a quienes adquieren productos y servicios o sean contribuyentes o socios de instituciones públicas o privadas

**Destinatarios:** Profesionales, gerentes, jefes, supervisores de centros de atención ó de áreas de venta, recepcionistas, micro-empresarios, y personas relacionadas con clientes o distribuidores.

### **TEMARIO:**

#### **MÓDULO I.**

Organización, cliente y calidad.

Relación con el cliente.

¿Por qué tener clientes satisfechos?

¿Cómo son los clientes de hoy?

¿Qué es valor para el cliente?

¿Cómo lograr mayor valor?

Recursos humanos.

Cliente interno.

El imperativo societario.

#### **MÓDULO II**

El proceso de la comunicación.

Escuchar.

Técnicas para un buen contrato.

Situaciones difíciles.

¿Cómo responder a quejas?

Algunos clientes característicos.

Condiciones del personal.

\* Con el valor del curso se entregan certificado de asistencia y apuntes.