

CURSO - TALLER DE Calidad en el Servicio y Atención al Cliente

para Personal de Departamentos de Servicio



→ CIUDAD DE MÉXICO

Antara Polanco. Av. Ejército Nacional 843-B. Piso 5 Col. Granada.
Delegación Miguel Hidalgo. C.P. 11520.
Tel. (55) 8000-1907

Curso - Taller de **Calidad en el Servicio y Atención al Cliente** para Personal de Departamentos de Servicio



Objetivo

Los participantes:

- Identificarán las bases metodológicas de una cultura orientada a la calidad.
- Adaptarán su desempeño personal hacia el servicio y la mejora continua.
- Reconocerán metodologías y buenas prácticas para un servicio de excelencia.
- Practicarán técnicas de atención profesional a las necesidades y objeciones de los clientes.

Dirigido a

- Responsables de área.
- Personal de atención y servicio al cliente.

El Servicio como Valor y Ventaja Competitiva

- Entornos cambiantes y el reto de la eficiencia.
- Elementos culturales y estructurales de una empresa enfocada al cliente.
- Lo que hacen las organizaciones de clase mundial.
- Qué es y lo que no es Calidad en el Servicio.

Competencias personales para prestar un servicio de calidad

- Importancia de la cadena cliente-proveedor interno para crear valor.
- Quién es el cliente y cuáles son sus expectativas.
- Tipos de servicio, según el nivel del desempeño del personal.
- Clasificación de clientes y cómo lograr su lealtad.

Atención profesional a las necesidades y objeciones de los clientes

- Aspectos críticos en los momentos de la verdad.
- Cuatro pasos para asegurar la satisfacción de los clientes.
- Atención a personas molestas. Protocolos y fraseología recomendada.
- Cómo medir y elevar la satisfacción de los clientes.

Plan de Mejora del Servicio

- Taller de prácticas para enriquecer el desempeño personal y organizacional.

Metodología

Expositiva y demostrativa, con espacios para la interacción de los participantes y la práctica de las técnicas recomendadas.

Información General

Logística:

- Fecha: martes 16 de agosto de 2016.
- Duración y horario: 4 sesiones semanales en martes, de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
- Modalidad Presencial: se imparte en Salas de Capacitación de IDESAA en la Ciudad de México (Antara Polanco).

Becas:

Beca Individual para Cursos

25% de Beca*
Fecha límite para solicitar beca: 31 de julio de 2016

**Aplica sobre precio de lista*

Becas de Grupos para Cursos

2 x 1½ personas*	3x2 personas*
------------------	---------------

**Aplica para Cursos del mismo valor y sobre precio de lista*

25% de Beca*
Fecha límite para solicitar beca: 31 de julio de 2016

2 x 1½ personas*	3x2 personas*
------------------	---------------



Acerca de IDESAA

IDESAA Escuela de Negocios impulsa el crecimiento de los ejecutivos generando progreso en sus empresas.

Los programas de capacitación se caracterizan por su **enfoque a resultados**: los participantes aplican lo que aprenden en su ambiente laboral. Los **maestros**, consultores de primer nivel y directivos de empresas, ejercen en su campo profesional y están comprometidos con el aprendizaje. La **experiencia de valor y el networking** es excepcional.

Fundada en 1992, con oficinas en la Ciudad de México, Monterrey y Querétaro y presencia en todo el país, IDESAA ofrece: Cursos y Diplomados, Posgrados con Validez Oficial, Capacitación En Vivo Online y Virtual.

Capacita en las áreas:

- Administración
- Gestión y Dirección de Negocios
- Liderazgo y Competencias Gerenciales
- Comercio Exterior
- Recursos Humanos
- Ventas y Mercadotecnia
- Finanzas, Contabilidad e Impuestos
- Informática
- Calidad y Productividad

Miles de egresados recomiendan a IDESAA. Se han organizado 822 diplomados abiertos con 5,834 egresados; miles más en programas InCompany. En total más de 25,000 ejecutivos capacitados.

Nuestros Clientes



→ CIUDAD DE MÉXICO

Antara Polanco. Av. Ejército Nacional
843-B. Piso 5 Col. Granada.
Delegación Miguel Hidalgo. C.P. 11520.
Tel. (55) 8000-1907



Algunas **empresas** que nos confiaron su **capacitación** en años anteriores y de nuevo en **2014-2015:**

- Banregio
- Bimbo
- Burgess Norton
- Caterpillar | Turbinas Solar
- Cemex
- Cinépolis
- Consorcio Mexicano de Hospitales
- Consubanco
- Cosmocel
- CSN Cooperativa Financiera
- Daimler
- Dawn
- DeAcero
- Dimex
- Europartners
- Exterran
- Femsa
- Fibra Inn
- Frisa
- GNC
- HEB
- IHG
- Inoac Polytec
- Javer
- JCI
- Kemet
- Kidzania
- Liverpool
- Mahle
- Meritor
- Metalsa
- Multimedia
- NicMx
- Nitto Denko
- OMA
- OXXO
- Panel Rey
- Philips
- Prolamsa
- Roshfrans
- Sally Beauty Supply
- Stiva
- Super Willys
- Torrey
- Vitro
- Yazaki