

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

para Personal de Departamentos de Servicio



→ **MONTERREY N.L.**

Plaza Carranza. Venustiano Carranza 500-40 Nte.
Zona Centro. C.P. 64000.
Tel. (81) 8346-5600

→ **MÉXICO D.F.**

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

→ **QUERÉTARO QRO.**

Central Park. Av. Armando Birlain Shaffler
2001 Corporativo 2, Piso 7, Col. Centro
Sur. C.P. 76090
Tel. (442) 290-8435

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.

Duración

20 horas.

Contenido

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 lo que esperan nuestros clientes de nosotros.
- Repercusiones de una mala calidad en el Servicio.

Competencias personales para prestar un servicio de calidad

- Importancia de la cadena cliente-proveedor interno para crear valor.
- Tipos de servicio, según el nivel del desempeño del personal.
- Creación de nuevos hábitos para brindar un excelente servicio.
- Reglas de oro del servicio al cliente.

Atención profesional a las necesidades y objeciones de los clientes

- Clasificación de clientes y cómo asegurar su satisfacción y lograr su lealtad.
- Aspectos críticos en los momentos de la verdad.
- Cómo enfrentar a un cliente molesto. Protocolos y fraseología recomendada.
- Manejo asertivo de objeciones
- 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:

- Inicio: martes 8 de noviembre de 2016.
- Duración y horario: 5 sesiones semanales en martes, de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.
- Modalidades: Presencial y En Vivo Online.

Modalidad Presencial: se imparte en Salas de Capacitación de IDESAA en Monterrey.


Modalidad En Vivo Online:

1. Es muy fácil, sólo necesitas una computadora con banda ancha y una capacitación de 15 minutos para ingresar sin problemas a las sesiones.
2. En esta modalidad el participante podrá ver y escuchar al instructor en tiempo real, con la opción de interactuar con él y sus compañeros haciendo preguntas vía chat o de viva voz, tal como si estuviera en el aula presencial.
3. Los Cursos en Vivo Online son una herramienta útil para adquirir conocimientos desde cualquier lugar.

Descuentos para Diplomados y Cursos—Taller*

- 2 x 1 1/2
- 3 x 2

- Aplica para Diplomados o Cursos del mismo valor y sobre el precio de lista.
- En caso de que los cursos no tengan el mismo valor, se hará un descuento especial.



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 833 diplomados abiertos con 5,892 egresados; miles más en programas InCompany. En total más de 25,000 ejecutivos capacitados.

Nuestros Clientes



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

➔ MONTERREY N.L.

Plaza Carranza. Venustiano Carranza
500-40 Nte.
Zona Centro. C.P. 64000.
Tel. (81) 8346-5600

➔ MÉXICO D.F.

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

➔ QUERÉTARO QRO.

Central Park. Av. Armando Birlain Shaffler
2001 Corporativo 2, Piso 7, Col. Centro Sur.
C.P. 76090.
Tel. (442) 290-8435



IDESAA Escuela de Negocios