

CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE

Objetivos del curso

Brindar un servicio al cliente de calidad es un tema al que se le presta bastante atención en el presente, dado que puede representarle a la organización una ventaja competitiva sostenible. Y, es que se puede llegar lejos en este mercado tan competitivo, capacitando a nuestros colaboradores en cómo atender consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo a cada cliente, personalmente.

Temario

Sesión 01

La importancia de la comunicación

- Relación entre calidad de servicio y éxito.
- El rol de las expectativas en la calidad de servicio al cliente.

Sesión 02

La actitud de servicio

- El rol de las expectativas en la percepción de calidad
- Las 5 actitudes personales críticas para lograr un servicio de calidad.

Sesión 03

Uso de herramientas prácticas para transmitir interés genuino

- Lenguaje facial, contacto visual, lenguaje corporal, comunicación verbal, tono de voz, escucha activa y parafraseo.

Sesión 04

La trilogía de la excelencia en el servicio

- Indicadores de servicio.
- Manejo de quejas y cobranzas

INFORMES E INSCRIPCIONES

T.: (01) 712-7272

extension@ue.edu.pe

<https://www.ue.edu.pe/programa-de-extension-universitaria-cursos-y-talleres>

UNIVERSIDAD ESAN Av. Alonso de Molina 1652, Surco, Lima - Perú