



CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE

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 interés genuino.
- Herramientas de servicio de excelencia.

Sesión 03

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