



CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE PARA ESTUDIANTES EMPRENDEDORES

Temario:

Sesión 01

- Relación entre calidad de servicio y éxito empresarial.
- ¿Qué es excelencia en el servicio?
- El rol de las expectativas en la calidad de servicio al cliente.
- ¿Qué genera aceptación o rechazo de nuestros clientes? La importancia del factor humano

Sesión 03

- Uso de herramientas prácticas para transmitir interés genuino.

Sesión 02

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

Sesión 04

- La trilogía de la excelencia en el servicio.
- Indicadores de servicio.
- ¿Clientes difíciles o con problemas?
- Manejo de quejas y cobranzas.