



Acción de Adiestramiento: Calidad en la atención al cliente

Tipo: Taller

Área: Calidad

Objetivo General: Proporcionar a los participantes conocimientos específicos para brindar una atención de calidad a los clientes a través del desarrollo de aptitudes y actitudes que sean de aplicación práctica.

Beneficios: Al finalizar este taller el participante sabrá definir exactamente quienes son los clientes tanto internos como externos y tendrá conocimientos para indagar sus necesidades con el fin de satisfacerlas y superarlas. También habrá adquirido conciencia de la importancia de la atención al cliente y las aptitudes y actitudes necesarias para que la atención a estos clientes sea de calidad.

Contenido:

¿Quiénes son los Clientes?

El Tripe ROL

Clasificación de los Clientes

Según la organización.

Según el uso

Según la importancia

¿Qué es Calidad?

Calidad Bidimensional según Noriaki Kano

Calidad Obligada

Calidad Atractiva

Voz del cliente vs Voz del proceso

Beneficios – Características

Deseos – Necesidades.

Las 5 dimensiones de la calidad.

Calidad

Costos

Entrega

Seguridad

Moral

Momentos de la Verdad

Momentos de la Verdad Críticos

Momentos de la Verdad Estelares



GORIS & ASOCIADOS

**CONSULTORIA Y
ADIESTRAMIENTO**

Ciclo de servicio

Factores que intervienen en la Calidad

Humanos

Tecnológicos

Organizacionales

Triangulo de Albrecht

Estrategias Resultantes.

Comunicación en la atención al cliente.

Actitudes indeseables.

Comportamientos deseables.

PNL en la atención al cliente.

Formula EOC

Formula EFS

Duración: 16 Horas

Dirigido a: Cualquier persona tenga o no contacto directo con los clientes..