

Servicio de Calidad Excepcional

Taller de Servicio de Calidad Excepcional

OBJETIVO:

Los participantes adquirirán los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para aplicar un programa de Calidad en el Servicio que permita entender, administrar y medir el desempeño de los procesos que conforman los diferentes servicios de la empresa para enamorar a los clientes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Analizar los procesos dentro de la empresa para identificar el significado de CALIDAD como estrategia competitiva.
- Identificar los beneficios de ofrecer un SERVICIO EXCEPCIONAL a través de analizar su concepto, su rentabilidad y su proceso.
- Definir al CLIENTE, sus necesidades, deseos y temores para ofrecer una propuesta efectiva de servicio.
- Diferenciar el servicio a través de un equipo enamorado del cliente.

Dirigido a

Profesionales que desean estar actualizados en las últimas tendencias de servicio en los negocios.

Duración

20 horas de instrucción.

Taller de Servicio de Calidad Excepcional

SESION 1: CALIDAD EN LA EMPRESA

- La calidad total como estrategias de competitividad
- La definición de calidad en la empresa

SESION 2: SERVICIO EXCEPCIONAL

- El servicio al cliente y sus beneficios
- El Plan de Recuperación del Servicio
- El costo beneficio de la lealtad del cliente

SESION 3: DEFINICIÓN DEL CLIENTE Y EL FACTOR HUMANO

- El ciclo del servicio y sus momentos de la verdad
- El poder de la Recomendación
- Una queda es una oportunidad
- Potencializando un equipo de servicio

¡ Gracias !