



## Curso «Excelencia en el servicio al cliente»

Objetivo	
	Apreciar la capacidad que tiene tanto el cliente interno como el externo para hacer de su tiempo laboral una excelente experiencia.
Contenido temático	
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Atención al cliente<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Conceptos generales<ul style="list-style-type: none"><li>○ Atención, cliente y cliente</li></ul></li><li>▪ Vocación hacia la atención al cliente</li><li>▪ La visión trascendente del trabajo</li></ul></li><li>2. Viva el cliente<ul style="list-style-type: none"><li>▪ ¿Qué es vivir al cliente?</li><li>▪ ¿Qué es vivir del cliente?</li><li>▪ Elementos esenciales para que se pueda vivir al cliente</li><li>▪ Nadie da lo que no tiene</li></ul></li><li>3. Filosofía orientada a la satisfacción del cliente<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Filosofía para una cultura de calidad<ul style="list-style-type: none"><li>○ Primera idea: la calidad determina la satisfacción del cliente</li><li>○ Segunda idea: las especificaciones del producto o servicio se derivan del cliente</li><li>○ Tercera idea: hacer bien las cosas debidas</li><li>○ Cuarta idea: hacer bien las cosas desde el inicio, a la primera y única vez</li><li>○ Quinta idea: insistir con convicción en la mejora continua hasta lograr la excelencia</li></ul></li></ul></li><li>5. Brindando emociones positivas<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Fórmula para vivir al cliente</li><li>▪ La aceptación, principios para apreciar al usuario del servicio</li></ul></li></ol>
Metodología	
	Los participantes analizarán las actitudes que se desarrollan en una empresa mediante tácticas vivenciales, trabajarán en equipos para concretizar conceptos y discutir situaciones guiadas, y propondrán acciones de mejora personal y funcional en beneficio de su empresa.



**Duración**

25 horas