

CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE

OBJETIVO:

Los participantes conocerán las técnicas para la correcta aplicación de los elementos que componen el servicio integral al cliente, desde un punto de vista técnico, emocional y cultural.

DIRIGIDO A:

Dirigido a personal de servicio al cliente de cualquier giro, personal de ventas, jefes, supervisores, telemarketing, Gerentes y cualquier persona de la compañía que brinde servicio al cliente.

CONTENIDO:

- Definición del concepto calidad en el servicio: cómo y para quien?
- Cultura de servicio.
- Lealtad del cliente.
- Análisis FODA del servicio al cliente: Autodiagnóstico.
- El cliente interno: un eslabón perdido en la cadena de valor de la satisfacción al cliente.
- Inteligencia emocional aplicada a la calidad en el servicio.
- Casos prácticos.
- Cómo medir los resultados del servicio al cliente.
- Conclusiones.

SEMBLANZA DEL INSTRUCTOR:

MTRO. JOAN CARLOS PUIG CARRILLO

Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad del Valle de México, cuenta con Certificación del CONOCER como instructor profesional. Cuenta con Posgrados en distintos ámbitos del desarrollo humano.

Se ha desarrollado como profesional en diversas empresas privadas.

Es especialista en rescates y atención pre hospitalaria, además se ha desempeñado como formador de paramédicos en Protección Civil del Estado de Jalisco y por su puesto cuenta con amplia experiencia en el Área de Recursos Humanos.

Actualmente es Director de Operaciones de UNIPROB (Uniformes, promocionales y bordados), es ponente de Grupo APDE S.C. (Asesores Profesionales en Desarrollo Empresarial), así como Socio Fundador y Director de Capital Humano D&C – Internacional.

FECHA: 26, 27, 30, 31 de Marzo, 2020
DURACIÓN: 16 Horas
HORARIO: 16:00 – 20:00 hrs.
LUGAR: Av. Luis Vega y Monroy #405
Fracc. Balastradas CP 76080

COSTO:
SOCIO: \$ 2,500.00
GENERAL: \$ 2,990.00
Precio p/persona + IVA


La realización de cada evento esta sujeto a quórum, todos los eventos tienen cupo limitado y están sujetos a cambios sin previo aviso.

Lic. Mary Soto Salinas

☎ (442) 537 64 50 ☎ (442) 1724361

✉ marysoto@canacoqro.com.mx

 CanacoQro

 Luis Vega y Monroy #405
Col Balastradas
Querétaro, Qro.