

SEMINARIO DE SERVICIO AL CLIENTE

(Duración 8 horas)

DIRIGIDO A:

Departamento de atención a clientes, departamento de ventas, recepcionistas, asistentes, secretarías, y todo personal que tenga trato con el cliente. Así como también: personal de ventas, servicio post-venta y departamento comercial.

- **HISTORIA DEL SERVICIO AL CLIENTE**
- *Quién es el cliente?*
- *Quiénes son los Clientes externos e internos?*
- *Tipos de Clientes externos*

- **POLÍTICAS DE SERVICIO**
- *Qué es calidad?*
- *Qué es cultura?*
- *Las ocho políticas del Servicio al Cliente que toda empresa debe tener en cuenta*

- **EL SERVICIO CUESTA ABAJO**
-

Los nueve pecados capitales del servicio

-

Las 5S Japonesas

-

Cuál es la nueva tendencia en el servicio?

Seminario de Servicio al Cliente

Escrito por Administrator

Viernes 15 de Julio de 2011 00:00 - Última actualización Domingo 21 de Septiembre de 2014 18:03

Informes:

Celular 09 9 8 407422