

Curso:
CULTURA DEL SERVICIO

DIRIGIDO A:

Todo el personal a cargo de atender clientes, tanto internos como externos.



JUSTIFICACIÓN:

Conocer el proceso para diseñar la estrategia de servicio que se adecue a las necesidades de su empresa, incrementando así el nivel de calidad y productividad.

MODALIDAD

Virtualidad

INTENSIDAD HORARIA

40 Horas

APERTURA Y FECHA DE INICIO:

La apertura y fecha del diplomado dependerá del número mínimo de inscritos.

CERTIFICACIÓN

Se otorgará a quien haya cumplido como mínimo con el 80 % de las actividades programadas en el aula.

INVERSION

El valor de la inversión es \$XXXX

DESARROLLO PROGRAMÁTICO

- Concepto de Cultura de servicio al cliente,
- Percepción y autodiagnóstico de servicio al cliente,
- Motivación de los prestadores del servicio,
- Comunicación con clientes internos y externos,
- Bases para desarrollar un plan estratégico de servicio,
- Compromiso.