



ESCUELA CORPORATIVA

» Nombre de la Acción

¿Quién es un Cliente y Quiénes son mis Clientes?

» Código

52141169

» Duración

4 horas

» Descripción

Dirigido a todos los funcionarios de Ecopetrol S.A., el módulo ¿Quién es un cliente y quiénes son mis clientes? permite que los participantes identifiquen a sus clientes internos, externos y posibles clientes, mientras se sensibilizan sobre la importancia del servicio al cliente para la empresa.

» Nivel *(Básico, Intermedio, Avanzado)*

N/A.

» Objetivos

1. Identificar claramente el concepto de cliente.
2. Clasificar a los clientes en internos, externos y posibles clientes.
3. Identificar a sus clientes internos y externos.
4. Reconocer la importancia de su comportamiento laboral en la satisfacción de sus clientes.

» Prerrequisitos

Las personas que asistan deben tener total disponibilidad de tiempo, para que el evento de formación no sea interrumpido.

» Metodología

Exposición interactiva
Prueba de entrada y de salida

Taller
Discusión guiada

» Modalidad *(Presencial, Virtual, En puesto de trabajo, Rotación, Mentoría, Coach, Pasantía, Tutoría)*

Módulo presencial

» Contenido

- ¿Quién es un cliente?
- Clientes internos y clientes externos.
- ¿Quiénes son mis clientes?
- Importancia del rol de cada uno frente a sus clientes.

» Población Objetivo

Empleados, personal de outsourcing y de contratistas.

» Instructor

Guillermo Ernesto García Villamizar (externo)	Ludy Cristancho Argüello (GRB)
Oscar Augusto Mendoza P. (externo)	María Teresa Bustamante Romero (VTH)
Sergio Augusto Corredor Guzmán (VSM)	Liliana Giraldo Samper (VTM)
Martha Rocío Rodríguez (VST)	