

Denominación de la Acción Formativa:

SERVICIO AL CLIENTE A TRAVÉS DEL ALTO DESEMPEÑO

Propósito: Establecer, mediante un clima de rapport, un conjunto de herramientas que proporcionen al participante la clara conciencia, aquí y ahora, ofreciendo un buen servicio al cliente a través del alto desempeño.

Dirigido a: Personal de la organización con responsabilidad directa o indirecta en la atención al cliente.

Contenido programático:

- Equipos de Alto Desempeño.
- Aportes de un Equipo de Alto Desempeño.
- Dinámica Trabajo en Equipo en Empresa.
- Formas de Trabajar y Equipo.
- Calidad de Servicio.
- Calidad de Servicio ¿Realidad o Fantasía?
- Comunicación en la Calidad de Servicio.
- Ejercicio ¿Asertivo, Agresivo o Sumiso?
- Calidad de Servicio en Empresas Venezolanas.
- Matriz para la Estrategia de Servicio.

Duración:
08 horas