

Denominación de la Acción Formativa:

PROTOCOLO Y ETIQUETA EN EL SERVICIO

Propósito: Aplicar los principios básicos de Protocolo y Etiqueta en el Servicio en Mesa, a fin de mejorar los niveles de Atención al Cliente y propiciar acciones en pro de la efectividad y competitividad de la Institución.

Dirigido a: Todo Personal de la organización que requiera fortalecer sus competencias humanas y profesionales en función de la Atención al Cliente en Mesa.

Contenido programático:

- Cliente.
- Servicio.
- Calidad.
- Excelencia.
- Protocolo y Etiqueta.
- Elementos Fundamentales del Servicio.
- Actitud.
- Sensibilidad y Disposición.
- Calidad del Servicio.
- Factores (Producto o Servicio, Recurso Humano y Organización).
- Imagen (Visual, Olfativa, Auditiva, Conductual y Cultural).
- Competencias (Humanas y Técnico-Profesionales).
- Actitud ante el Cliente (Reactiva o Proactiva).
- Disposición de la Mesa.
- Desarrollo del Servicio.

Duración:
8 horas

