

Denominación de la Acción Formativa:

**EXCELENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO
Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

Propósito: Que los participantes aprendan el Arte de Brindar un Excelente Servicio y Atención a sus Clientes

Dirigido a: Gerentes, Supervisores y a todo el personal de la Organización.

Contenido programático:

- ¿Qué es el Servicio al Cliente?
- ¿Qué es la Atención al Cliente?
- Necesidades y Expectativas de los Clientes
- Pirámide de Necesidades según Abraham Maslow
- Tipos de Clientes y Como Atenderlos
- Estándares de Calidad y Servicio al Cliente
- 7 Pecados Capitales

Duración:
8 horas