

# Implementación de una Cultura de Servicio al Cliente

INSCRIPCIONES E INFORMES :  
[clientes@rhworld.com.mx](mailto:clientes@rhworld.com.mx)  
Tel: (55) 5638 0754  
[www.rhworld.com.mx](http://www.rhworld.com.mx)

## Dirigido a:

Gerentes, Jefes, Supervisores, Responsables de Departamento, Personal Administrativo y de Atención a Clientes.

## Objetivo:

Los participantes identificarán la importancia de la implementación del Servicio al Cliente Interno y Externo, integrando su acción en las actividades de la organización a todo nivel, asegurando un óptimo servicio a clientes actuales y futuros, posibilitando un alto nivel de servicio al Cliente

**Duración:** 2 días (16 horas)

**Horario:** 09:00 a 18:00 hrs.

**Incluye:**

- Manual de Contenidos del Curso
- Constancia de Participación con Valor Curricular
- Constancia de Habilidades Laborales DC-3 STPS

## CONTENIDO DEL CURSO

- Calidad y servicio al cliente
- Satisfacción del cliente y tipos de clientes
- Métodos de seguimiento de satisfacción del cliente.
- Necesidades y expectativas del cliente
- Estrategias para brindar un excelente servicio al cliente
- Estrategias para el servicio dependiendo el tipo de cliente
- La comunicación del servicio
- Canales de comunicación
- Motivación del personal
- Formas del servicio al cliente Satisfacción de las necesidades
- Objetivos del servicio
- Definición de estrategias, tácticas y programas
- Campos de acción
- Cómo medir la satisfacción del cliente
- Normas de Calidad del Servicio

**INSCRIPCIONES E INFORMES :**

**[www.rhworld.com.mx](http://www.rhworld.com.mx)**

**Email: [clientes@rhworld.com.mx](mailto:clientes@rhworld.com.mx)**

**Tel: (55) 5638 0754**