



Clave	Nombre del curso	Dirigido a:	No. de horas	No. de participantes min. / máx.
IBS OMG13	Servicio al Cliente	Todo el personal	8 hrs	10 - 25
Objetivo		Temario		
<p>a) Definir el servicio como una estrategia de negocio, sus beneficios e implicaciones</p> <p>b) Despertar las habilidades del personal para la aplicación práctica del concepto</p> <p>c) Conocer las técnicas y métodos para calificar y mejorar continuamente el servicio.</p> <p>d) Aplicar la voz del cliente para definir el servicio</p> <p>e) Identificar el concepto del servicio en la empresa.</p>		<p>1. Servicio al cliente</p> <ul style="list-style-type: none">1. Definición e importancia del servicio.2. Normas y políticas del servicio3. Procesos del servicio4. Dinámica del servicio5. ¿Qué es el cliente?6. Barrera en atención al cliente7. Película: Soy tu cliente.... Recuérdame <p>2. Participación del personal en el servicio al cliente</p> <ul style="list-style-type: none">1. Conoce tu puesto2. Conocerse a si mismo3. Responsabilidad del empleado4. Normas de un buen empleado5. Característica del empleado profesional6. Película: Somos del mismo equipo ¿recuerdas?7. Ejercicios.		