

EXCELENCIA EN CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE 16 hrs.



FUNDAMENTACIÓN:

Como cambio paradigmático, hoy la aplicación de la excelencia en la atención del servicio al cliente dentro de las compañías, se ha ido convirtiendo en un elemento básico para el desarrollo de una cultura organizacional exitosa.

Desde la calidad percibida por el cliente, hasta la calidad medida en los procesos internos de la compañía, (cliente interno) ningún área escapa del alcance de este paradigma. La excelencia como estilo de gestión se ha convertido en una demanda ineludible, el resultado final de lo que el cliente percibe, es la suma de la excelencia en cada uno de los procesos de la Empresa.

DIRIGIDO A:

Todas aquellas personas que en la Organización se vinculan a clientes externos e internos. A quienes van a ser ubicados en esas funciones.

Y otras personas, que por interés propio o de la organización, requieran conocer y manejar las herramientas prácticas en *Excelencia en Calidad de Atención al Cliente*.

OBJETIVO GENERAL

Al Concluir la actividad, los participantes tendrán una visión integral de las características principales de la cadena de valor que incorpora un proceso. Contarán con las herramientas suficientes para el logro de una comunicación más efectiva, conocerán los métodos más adecuados para la resolución de conflictos y habrán experimentado las dinámicas que le permitan el logro de una efectiva mejora en la calidad de su servicio, identificando el impacto que su labor produce al interior de su organización.