



# Servicio al Cliente

(6 horas.)

**Objetivo General:** Le presenta al participante cómo establecer un excelente servicio al cliente, tomando en cuenta elementos importantes como aquellas acciones que deben evitarse, el escuchar como habilidad imprescindible y entender los detalles al momento de conocer las necesidades del usuario.

## Objetivos Específicos:



- Mostrar a los participantes la importancia de prestar el servicio al cliente con la mayor calidad, aplicando los conocimientos adquiridos a los fines de mejorar su vida y efectividad laboral.
- Apoyar en el desarrollo de una cultura de servicio al cliente, orientada a mejorar sus relaciones y en consecuencia, mejorar su productividad
- Entender la importancia del

manejo adecuado de las quejas y situaciones difíciles en la Atención al Cliente, para lograr transformarlas en fuente de información para la mejora del servicio en organización.

•

**Dirigido a:** Personal en las Organizaciones con responsabilidades de Atención al público y que tengan como objetivo mejorar su calidad de servicio.

## INCLUYE:

- Importancia de la prestación del mejor servicio al Cliente para la empresa
- Estableciendo las expectativas del cliente y como cumplirlas
- Elementos que evalúa el cliente al valorar la calidad de servicio
- Las expectativas del cliente
- Manejo de clientes odiosos
- Como comunicarse de forma más efectiva
- Como manejar las objeciones y quejas en el servicio
- Tips para el desarrollo del mejor Servicio al Cliente

**METODOLOGÍA:** Charlas del Facilitador, Intercambio de ideas, experiencias, Practicas que simulan casos reales para establecer su correcto manejo. Videos relacionados con el tema

---

Consultores LOGICOPTY email: [logicopty@logicoweb.com](mailto:logicopty@logicoweb.com)

Teléfono: 394-4752 / 6860-7730 Panamá

 [@logicopty](https://twitter.com/logicopty)

