

OBJETIVOS

- Explorar el concepto de servicio al cliente desde diferentes ópticas
- Analizar modelos de servicio al cliente
- Aplicar herramientas de servicio

CONTENIDOS

- U1. Servicio al cliente desde la operación
- U2. Situaciones difíciles

DURACIÓN

10 Horas - 2 Semanas
2 Unidades
Evaluación formativa
5 tipos de actividades

VALORES AGREGADOS

- Se relacionan los principios y valores de la organización con los fundamentos del servicio
- Desarrollo de casos de servicio y manejos potenciales
- Se analizan situaciones difíciles que involucran las emociones
- Procesos de generación de confianza en los equipos de trabajo

DIRIGIDO A

Colaboradores de organizaciones públicas y privadas que requieran interactuar con clientes (externos e internos).

METODOLOGÍA

- Plataforma del Aula Virtual de COMUNICER.
- Formación híbrida, donde se combina la formación virtual (asincrónica) con la formación online (sincrónica).

