

## OBJETIVO :

Promover el desarrollo de habilidades, hábitos y actitudes para un servicio con calidad, capaz de generar una nueva cultura laboral, que estimule la satisfacción del cliente para incrementar la productividad de las organizaciones.

## RESULTADOS:

Sensibilizar a los participantes sobre la importancia y el impacto en su trabajo al "ofrecer" un Servicio con calidad a sus clientes tanto internos como externos.

Proporcionar a los participantes, herramientas efectivas que les permitan obtener la plena satisfacción de sus clientes, a través de desarrollo de habilidades para dar un servicio con calidad.

## CONTENIDO:

1. Tipos de clientes
  - Cliente interno.
  - Cliente externo.
  - Necesidades del cliente.
2. Calidad persona, la base de todas las calidades.
  - Personalidad.
  - Cuidado de la imagen.
  - Autoestima.
  - Actitud.
3. Valores para el servicio.
  - Puntualidad.
  - Respeto.
  - Compromiso.
  - Eficiencia y eficacia.
4. Comunicación.
  - Obstáculos para la comunicación.
  - Técnicas que facilitan la comunicación.
5. Principios de servicio con calidad.