UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

Educación Continua

CURSO
CALIDAD EN EL SERVICIO

OBJETIVO: Al término de este curso, el participante conocerá y aplicará las técnicas de servicio encaminadas a satisfacer las necesidades del cliente, haciendo que el cliente sienta un plus, sobre el servicio que se le ha otorgado; además le ayudará a poder dirigir las estrategias para atender al cliente, así como al personal en general que atienda directamente en puntos de venta o servicio al cliente.

SÁBADO
9:00 A 14:00 HORAS

I. Qué es el Servicio. Actividades Inherentes al Servicio
II. Orientación a Cobertura que Necesitas
III. Clientes Interno y Externo. Eficiencia en el Trabajo
IV. Filosofía de la Productividad. Tiempos Muertos. Desperdicio. Ética Laboral, Actitud y Empatía
V. Principios Básicos de la Calidad Total. Inconformidad y Queja. Cómo Actuar ante una Queja. Manejo de Objeciones. El Arte de las Negociaciones

DURACIÓN: 20 HORAS

COSTO: $3,000.00

#vivaFCA