



**Curso
Modalidad
Presencial**

**ESTRATEGIAS PARA
DESARROLLAR
EXPERIENCIAS DE SERVICIO**

Público objetivo:

Administrativos y personal en contacto con clientes y labores de servicio

Duración:

• 16 horas

¿En qué consiste este curso?

El contexto en el que compiten las empresas lleva tiempo caracterizándose por su complejidad y dinamismo. El servicio que cada organización entrega, se ha convertido en una de las actividades fundamentales para cumplir las expectativas de sus clientes y diferenciarse en un entorno cada más competitivo. Dar a conocer la importancia del servicio en la satisfacción de los clientes, es tarea fundamental de toda empresa.

La excelencia en la atención al cliente se logra cuando la empresa en su conjunto, se compromete con el desarrollo y transmisión de modelos basados en buenas prácticas.



Contenidos del curso:

- Importancia del servicio como elemento diferenciador en la experiencia del cliente.
- Características y ejemplos del buen servicio.
- El rol de los colaboradores en la cadena de servicio.
- La importancia de la estrategia de servicio.
- La percepción del cliente sobre la experiencia de servicio.
- Conductas claves que promueven la percepción positiva de servicio.

Objetivos del curso

Al final del curso , el participante será capaz de:

- Aplicar herramientas operativas que contribuyan al desarrollo de mejores prácticas en la atención.

Metodología de trabajo

El curso se dicta en modalidad presencial donde los participantes trabajan de manera colaborativa en un taller práctico basado en el modelamiento de actitudes y análisis de casos.

Más información en:

+56 232246506

contacto@ticsandpartners.cl

www.ticsandpartners.cl