



A T A L C L I 1 2 3

Adiestramiento & Asesoría Gerencial

ATENCIÓN AL CLIENTE EN TAQUILLA

Facilitador: Ing. Igor Rovira

Objetivos generales:

Al finalizar el curso los facilitadores estarán en capacidad de desarrollar en los participantes herramientas de atención y trato que garanticen la satisfacción del cliente.

Contenido:

- Introducción
- El Servicio al Cliente
- Las dos dimensiones de la calidad del servicio
- Cuatro Estilos de servicio
- Los diez pecados capitales del servicio
- Siete pasos para resolver problemas
- La queja y su tratamiento
- Momentos de la verdad
- Plan de mejora para los estándares de servicio

Duración: 8 horas