



## Calidad de Servicio Orientada al Cliente

### DESTINATARIOS

Mandos Medios , Personal Operativo de Todos los Sectores Emprendedores ,Profesionales e Interesados en incorporar Técnicas actualizadas de Calidad y su Impacto positivo en la gente.

### BENEFICIOS

Lograr obtener una Visión y con ella un Sinnúmero de Claves y Herramientas para abordar El Proceso de Mejora Sustancial de la Calidad de Servicio intra y extra empresa.

### DESARROLLO Y CONTENIDOS

Unidad 1: Nuestros clientes y sus expectativas

Definición de cliente interno y externo - Momento de verdad - El ciclo de servicios  
Taller de Práctica

Unidad 2: Atributos de la calidad de servicio

Atributos de la calidad de servicio - Los pecados del servicio interno  
Fortalezas y áreas de mejora de cada sector  
Taller de Práctica

Unidad 3: La comunicación con el Cliente Interno y Externo

Diferentes percepciones del cliente - La comunicación con el cliente  
El lenguaje del cuerpo - La escucha al cliente - El lenguaje apropiado  
Taller de Práctica

Unidad 4: Las situaciones especiales

Situaciones críticas- La queja como oportunidad de mejora - Aplicación práctica  
Taller de Práctica

Unidad 5: Hacia la mejora continua

Mis momentos de verdad - Medición de la calidad del servicio interno  
Taller de Práctica

Unidad 6: Integración

Test de conocimientos - Devoluciones - Plan de acción personal



### **Coordinación Académica y Dictado : Prof. Dr. José Abella**

Dr. en Ciencias de Administración – Certified in Strategic Management  
Northern University Chicago USA – Licenciado en Administración de Empresas  
Licenciado en Comercialización – Profesor de Grado / Postgrados y Expositor  
Invitado de Importantes Universidades y Centros Nacionales y del Exterior  
Consultor Internacional Naciones Unidas (PNUD) – Instructor de Programas de  
Capacitación Gobierno Ciudad de Bs. As.

**Esta Actividad es susceptible de Adaptarse "a la medida" y ser Dictada en su Empresa**