

Servicio al cliente



Objetivo General

Que el participante identifique y desarrolle la sensibilidad, actitudes y conductas que se requieren para implementar, y en su caso potenciar, una estrategia eficaz de servicio a los clientes internos y externos. De esta forma, se fortalece el valor de la institución como una estrategia de lealtad del cliente.



Perfil de Participantes

El curso está dirigido a todo el personal de las instituciones microfinancieras que realicen funciones relacionadas, o bien, estén involucrados en la definición de estrategias de servicio.



Temario

- Unidad **1** La lealtad del cliente
- Unidad **2** El servicio al cliente como una estrategia de lealtad del cliente
- Unidad **3** ¿Qué estrategias generan la calidad en el servicio?
- Unidad **4** Atención al cliente
- Unidad **5** Evaluación y mejora de la calidad en el servicio

**23 de septiembre
al 06 de octubre**

septiembre							octubre						
l	m	m	j	v	s	d	l	m	m	j	v	s	d
						1	1	2	3	4	5	6	
2	3	4	5	6	7	8	7	8	9	10	11	12	13
9	10	11	12	13	14	15	14	15	16	17	18	19	20
16	17	18	19	20	21	22	21	22	23	24	25	26	27
23	24	25	26	27	28	29	28	29	30	31			
30													

Duración aproximada de 8 horas de navegación. Pueden realizarse según el horario y días de preferencia. Cada bloque de participantes podrá concluir el curso en 15 días naturales.

INFORMACIÓN ADICIONAL



Lizbeth Paredes
lizbeth.paredes@fundacionalemana.com.mx
 Adrián Pérez
adrian.perez@fundacionalemana.com.mx
 Leticia Camacho
leticia.ramos@fundacionalemana.com.mx
contacto@fundacionalemana.com.mx



Área comercial: **442 2 23 4166**
 Conmutador: **442 2 42 46 69**



WhatsApp: **442 200 7601**



www.FAServicios.com.mx



Búscanos como
 Fundación Alemana Servicios

\$2,300

**INVERSIÓN POR PERSONA
(IVA INCLUIDO)**



Incluye

- Acceso al contenido del curso.
- Informe de accesos.
- Evaluación de conocimientos.
- Constancia de acreditación del curso.

