

CURSOS 2010

Hacemos de la
capacitación una
oportunidad



Duración: 4:30 Horas
Fecha: 06-Agosto-2010
Horario: 16:00 a 20:30
Inversión: \$250.00
Diploma Curricular

El cliente califica qué tan competente es el ejecutivo, empleado o empresario para atenderlo correctamente; si es cortés, si conoce la empresa donde trabaja y los productos o servicios que vende, si domina las condiciones de venta y las políticas, en fin, si es capaz de inspirar confianza con sus conocimientos para orientarlo.

TEMARIO

- Significado de calidad en el servicio y su importancia.
- Reglas de oro de servicio al cliente.
- Principios de calidad en el servicio.
- Manejo de conflictos con el cliente.
- Características críticas de personalidad.
- Base del servicio al cliente.
- Razones por las que algunas personas no tienen una actitud de servicio.
- Desarrollo de una actitud de servicio.
- Beneficios de una actitud de servicio.
- Medición de la calidad en el servicio.

Al terminar el curso los participantes adquirirán una cultura de servicio, enfocada al trato humano y al valor agregado

Instructor: M. en C. Hermila Yadira Siu Rodas
Consultoría Siu & Casas

INFORMES E INSCRIPCIONES

CALLE OSA MENOR Y ESTRELLA POLAR S/N FRACCIONAMIENTO GALAXIAS, C.P.30729
TAPACHULA, CHIAPAS, MEXICO. www.canacotapachula.com
E-mail: canaco_tapachula@hotmail.com Tel. y Fax. (01 962) 62 61378 62 61171 y 62 59912