



CURSO

# CÓMO CREAR ESTÁNDARES DE CALIDAD EN EL SERVICIO



.....

## ¿Qué incluye?



Modalidad  
**B - Learning**



Duración  
**16 horas (sesiones de 2 y 4 horas)**



Enfoque  
**Práctico**



**Videoconferencias en vivo**



Asesoría  
**Apoyo en el campus virtual**



**Diploma digital**



## ¿Qué aprenderás en el curso **Cómo crear Estándares de Calidad en el Servicio?**

- Conocer los estándares de servicio al cliente.
- Ofrecer satisfacción al cliente.
- Reconocer las huellas que nos dejan los clientes.
- Identificar las actitudes del servicio.
- Percibir las necesidades reales de los clientes.
- Potenciar la imagen positiva de la empresa.

## ¿A quién está dirigido el programa?

- El curso está dirigido a gerentes, mandos medios, supervisores, personal que tenga contacto directo con los clientes.

## ¿Cómo funciona la modalidad **B - Learning?**

- Encuentros presenciales por medio de **videoconferencias en vivo**.
- Realización de **actividades de práctica** durante los encuentros presenciales donde se recibe **retroalimentación**.
- **Asesoría profesional** para reforzar temas o resolver dudas por medio de foro en Aula Virtual.



## **Contenido**

### **✘ Chispazos de lo obvio**

- Líder en el servicio

### **✘ Servicio de calidad al cliente**

- ¿Qué es? y definición

### **✘ Las 4 vitaminas**

- Estándares de calidad en el servicio al cliente
- Retroalimentación positiva
- Empoderamiento
- Trabajo en Equipo

### **✘ Huellas**

- Quejas de los clientes

### **✘ Actitudes de Servicio**

- El cliente es primero
- Actitud positiva
- Respeto
- Confianza
- Perspicacia profesional
- Orientación de personal
- Recursos disponibles

### **✘ Creando confort para el cliente**

- Conocer el procedimiento
- Conocer el producto o servicio
- Respuesta rápida

### **✘ Análisis de brechas**

- Brechas

### **✘ Estandarizando puntos de servicio**

- Los puntos de servicio



## Facilitador



### Salvador Antonio Vaquerano Maldonado

*Ingeniero Industrial*

Especialización en Cambio y Transformación Organizacional del Instituto Adizes, USA.

Coach Certificado de la ICC de Londres, Inglaterra. Fundador Presidente de la Empresa Mister Logo.

Director Presidente de Service Quality Institute y Customer Experience School para Latinoamérica.

Coordinador y Director del Postgrado en “Dirección Estratégica de la Experiencia del Cliente” en ISEADE- FEPADE.

Autor del libro EMOCIONES “Cómo forjar Conexiones Emocionales y Memorables con sus Clientes”.

## Inversión económica por participante

**\$0.00\***

\*con apoyo de INSAFORP

Monto incluye:

- × Acceso a videoconferencias
- × Apoyo en Campus Virtual
- × Diploma de participación

## Pasos de inscripción

- × Reservar cupo (máximo 7 personas por empresa).
- × Cotizar al ISSS y contar con al menos 3 empleados en planilla.
- × Completar solicitud en PDF Editable con firma y sello y anexar planilla de ISSS y comprobante de pago.
- × Enviar la solicitud con al menos 6 días antes de la fecha de inicio del curso.



Cel. 7172 - 5059  
7180 - 9799



Centro Comercial  
La Joya, Local 17  
La Libertad, El Salvador



info@clientesencantados.com



www.clientesencantados.com

