



SIPSRH

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Curso con registro ante la STPS
SIP0506165L3-00013

CURSO ABIERTO

Fecha: 07 y 08 de Agosto.

Horario: 16:00 a 19:00 hrs.

Modalidad: En Línea.

Dirigido a:

Personal operativo, administrativos, y personal interesado.

Objetivo General:

El participante entenderá la importancia del servicio al cliente como una forma de ventaja competitiva en una economía en donde la competencia cada vez es más fuerte, marcando la diferencia con su actitud de servicio

Metodología

El curso se basa en los principios de aprendizaje dirigido por el instructor, quien fungirá como facilitador para que los participantes construyan su propio conocimiento. Esto se llevará a cabo mediante:

- Exposición temática
- Role Play
- Resolución de ejercicios o problemas, y evaluaciones.

El proceso de aprendizaje se llevará a cabo mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación en un entorno virtual de aprendizaje.

TEMARIO

1. Excelencia Empresarial.

- a. ¿Qué es lo que hace la gran diferencia?
- b. Protocolo vs. Actitud.
- c. ¿Qué es lo que hace que regresen tus clientes?

2. El servicio al cliente.

- a. ¿Por qué es importante el servicio al cliente?
- b. La comoditización de la economía y el servicio al cliente.
- c. El Servicio al cliente como ventaja competitiva.
- d. Elementos clave del servicio al cliente.

3. Sinergia.

- a. ¿Qué es a sinergia?
- b. Sin sinergia no hay servicio al cliente.
- c. ¿Cómo se crea sinergia empresarial?
- d. Como es adentro es afuera.

4. Entendiendo el mercado.

- a. ¿Qué es la brecha generacional?
- b. ¿Cuáles son los grupos generacionales que integran el mercado?
- c. ¿Cómo interactuar con cada segmento generacional para mejorar el nivel de servicio?

5. Elementos clave del Servicio al cliente.

- a. El punto de impacto.
- b. Componentes del punto de impacto.
- c. El manejo de expectativas y sus implicaciones.

6. La filosofía Disney.

- a. Componentes básicos de la filosofía Disney.
- b. El ciclo de servicio de calidad.
- c. Momentos de verdad y filosofía Disney.

7. La importancia de una buena actitud.

- a. Vicios de actitud de los mexicanos.
- b. Conciencia del entorno.
- c. La marca personal.

Oficinas Administrativas

Piaxtla #6, 2do, Piso, esq. Zacapoaxtla
Col. La Paz, C.P. 72160. Puebla.



SIPSRH



@rh_sips



SIPS



@sips_rh

Tel: 22 22 96 65 85 | Informes@sips.mx | www.sips.mx

Lic. Rodolfo Del Cueto Medina



RESEÑA CURRICULAR DEL INSTRUCTOR

Es egresado del Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM) de la licenciatura en Administración, con un Posgrado en finanzas corporativas, obtenido en la misma institución. Se ha desempeñado profesionalmente en empresas de nivel internacional como son BBVA Bancomer, Ciba Especialidades Químicas y BASF Mexicana, en áreas financieras y de crédito y cobranza.

Participó en proyectos de carácter internacional en los cuales ocupó posiciones de liderazgo para el desarrollo de estos.

Adicionalmente realizó actividades de capacitación de personal relacionada con cambios de sistemas a nivel global, logrando que las implementaciones y migraciones se llevaran a cabo de una manera eficiente y causando los menores impactos a la operación.

Actualmente se desempeña como capacitador de empresas en temas específicos de finanzas y desarrollo humano.

Con más 15 años experiencia en lo relacionado a los temas de crédito y cobranza, la cual se puede dividir básicamente en dos bloques, el primero que corresponde al tiempo que estuvo trabajando en la industria, en donde es importante mencionar que además de los trabajos en los que participó en cuestiones de crédito, también tuvo la posibilidad de desempeñarse como ejecutivo de cuenta de banca empresarial en BBVA Bancomer, situación que permitió entender ampliamente cuales son las necesidades del área de ventas en lo referente a la relación con el cliente y la importancia de trabajar en equipo con el área de crédito y cobranza.



Constancia de participación.
Curso con registro ante la STPS.



PayPal, tarjeta de crédito y débito (Visa y Mastercard) y depósito bancario. Aplica pago con tarjeta de crédito, 3 y 6 meses sin intereses.



SOLUCIONES IDEALES EN PERSONAL
SELECCIONADO S.A. DE C.V
BBVA BANCOMER
NO. DE CUENTA: 0155596939
CLABE: 012650001555969392

Oficinas Administrativas

Piactla #6, 2do, Piso, esq. Zacapoaxtla
Col. La Paz, C.P. 72160. Puebla.



SIPSRH



@rh_sips



SIPS



sips_rh

Tel: 22 22 96 65 85 | Informes@sips.mx | www.sips.mx