



“Calidad en el Servicio Herramienta fundamental para el éxito”

Objetivo: Los participantes desarrollarán las habilidades básicas que les permitan establecer una relación positiva con los Clientes, a partir de la identificación de los comportamientos y actitudes personales que favorezcan el servicio de calidad.

Dirigido a: Todo personal

1. ¿QUÉ ESPERAN LOS CLIENTES?

- Los ciudadanos como Clientes
- Reconociendo el Valor de los Clientes
- Beneficios del Servicio

2. NUESTRO TRABAJO Y LA CALIDAD EN EL SERVICIO

- La Atención al Cliente y el trabajo
- Pecados Capitales del Servicio
- Tipos de Servicio

3. CÓMO TRANSMITIR ACTITUDES FAVORABLES

- Apariencia
- Lenguaje Corporal y la Voz
- Cómo recibir al Cliente

4. ¿CÓMO IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE?

- Empatía
- Escuchar y Preguntar
- Anticipación a las necesidades

+52 55 84 53 65, 55 36 14 89 89

capacitacion@mefintax.com.mx

Cotiza vía WhatsApp: <https://bit.ly/2qVGP1x>

www.mefintax.com.mx



5. ¿CÓMO SATISFACER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE?

- Ayudando a los Clientes
- La Expresión de lo Apropiado
- Cómo decir No
- Atendiendo a Clientes por Teléfono
- El Buen trato Influye...



+52 55 84 53 65, 55 36 14 89 89

capitacion@mefintax.com.mx

 Cotiza vía WhatsApp: <https://bit.ly/2qVGP1x>

www.mefintax.com.mx