



## CALIDAD DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

### OBJETIVOS

Conocer técnicas para el correcto entendimiento entre las necesidades de los clientes y los propósitos de la empresa, teniendo como principal eje la capacidad flexible de las corporaciones y las causas del éxito en el servicio que ofrece cada empresa frente a sus clientes.

### CONTENIDOS

#### Calidad de atención y servicio al cliente

Evolución Empresa - Servicio - Cliente

El cliente como centro de decisión

El servicio de atención al cliente

Las expectativas del cliente hacia el servicio de atención al cliente

La empresa y el servicio orientados al cliente

#### Calidad de atención y servicio al cliente (Lecciones de repaso y consolidación Flash)

Evolución empresa- servicio- cliente

El cliente como centro de decisión

El servicio de atención al cliente

Atención al cliente: expectativas del cliente

La empresa y el servicio orientados al cliente