

# TALLER 4



EDUCACIÓN  
CONTINUA **ABM**

## CALIDAD EN EL SERVICIO / ORIENTACIÓN AL CLIENTE



Lograr que los participantes conozcan los aspectos esenciales de la calidad en el servicio y que aprendan a utilizar diversas herramientas que les permitan identificar las necesidades y expectativas de los clientes, estrechen las relaciones con estos y sean capaces de mejorar la calidad de los servicios que les brindan para elevar su satisfacción.

### Contenido temático:

1		<b>La cultura de Servicio.</b>
1.1		Conceptos de calidad y servicio.
1.2		Características del servicio.
2		<b>Conociendo a nuestros clientes.</b>
2.1		La cadena de servicio.
2.2		La naturaleza del servicio interno.
2.3		El perfil de nuestros clientes.
2.4		Cómo identificar las necesidades de los clientes.
3		<b>Estableciendo mediciones.</b>
3.1		Los momentos de verdad.
3.2		<b>El ciclo del Servicio.</b>
3.3		El valor agregado y la competitividad.
3.4		Medición a través de indicadores
4		<b>Atención al cliente en acción.</b>
4.1		Pasos para lograr una actitud de servicio.
4.2		La importancia de los detalles
4.3		Trato con personas difíciles.
4.4		Una queja es un regalo.



**12 horas**



**Pamela Monserrat Leyva Galvan**  
5722-4386  
educacioncontinua@abm.org.mx



**Luis Antonio Ramírez Mendoza**  
5722-4397  
lramirez@abm.org.mx



**Karen Guzmán Meza**  
5722-4392  
kguzman@abm.org.mx



**Ana Lilia Ortega Angeles**  
5722-4392  
aortega@abm.org.mx