

CERTIFICADO EN

# Servicio a Clientes

CAMPUS  
CHIHUAHUA

12 SEMANAS

## **COMPETENCIA PARA DESARROLLAR**

Identifica a los clientes con la finalidad de aplicar herramientas de atención y servicio al cliente.

### **OBJETIVOS**

- Definir tipos de clientes.
- Establecer estrategias de negociación con el cliente.
- Definir seguimiento post-venta.

## BENEFICIOS

- En este certificado el participante aprenderá a determinar los criterios para conocer a los usuarios de un producto, y a establecer las necesidades que requieren cubrir, para tener una experiencia memorable con los productos que consume. De igual forma, aprenderá a determinar qué aspectos debe potenciar una empresa para lograr la satisfacción de los clientes.

## DIRIGIDO A

- Personas que estén interesadas en fortalecer el servicio a sus clientes.

## DURACIÓN Y MODALIDAD

12 semanas |  Híbrida

# TEMARIO

## Módulo

1

2

3

4

5

## Tema

El servicio de atención al cliente en la empresa.

Las necesidades de mis clientes.

La satisfacción del cliente interno y externo.

Medición de la satisfacción del cliente interno y externo.

Productividad y lealtad = mayor utilidad.

## MÁS INFORMACIÓN

