

Modalidad:

Presencial.

20 hrs.

Objetivo:

Integrar los elementos teórico-prácticos de la calidad en el servicio, de acuerdo con los estándares de la competencia mundial.

Dirigido a:

Servidores Públicos de niveles medios y operativos.

Contenido:

1. La Globalización y la Competencia.
2. La naturaleza del servicio.
3. El concepto de calidad en el servicio.
4. Los diferentes tipos de clientes.
5. El momento de la verdad.
6. Asertividad con el cliente.
7. Los enemigos de la asertividad.
8. La empatía.
9. El lenguaje total para la excelencia en el Servicio.