



# CURSOS

# ATALCLI 123



## ATENCIÓN AL CLIENTE EN TAQUILLA

### **Objetivos generales:**

*Al finalizar el curso los facilitadores estarán en capacidad de desarrollar en los participantes herramientas de atención y trato que garanticen la satisfacción del cliente.*

### **Contenido:**

- Introducción*
- El Servicio al Cliente*
- Las dos dimensiones de la calidad del servicio*
- Cuatro Estilos de servicio*
- Los diez pecados capitales del servicio*
- Siete pasos para resolver problemas*
- La queja y su tratamiento*
- Momentos de la verdad*
- Plan de mejora para los estándares de servicio*

**Duración:** 8 horas