



## SISTEMAS Y SONRISAS

### OBJETIVO

Generar valor en la organización con la creación de una cultura de servicio soportada en una metodología de trabajo, que le garantice beneficios para la empresa y la plena satisfacción del cliente.

### CONTENIDO

- Diseño de la cultura de servicio.
- Identificación de los procesos clave .
- Diseño de los procesos de servicio.
- Medición de la satisfacción del cliente.
- Elementos de la relación con el cliente.
- Comunicación efectiva y solución de conflictos.
- Manejo de stress.
- La segunda oportunidad: recuperación del cliente.

### RESULTADOS A OBTENER

- Identificación de una Cultura de Servicio.
- Conocimiento de los conceptos de servicio extraordinario.
- Identificación de las oportunidades de mejora en los procesos.
- Identificación de los elementos de la relación con el cliente (interno o externo).



### COMPETENCIAS A TRABAJAR

Orientación al cliente.  
Comunicación efectiva.  
Conocimiento del negocio.

### DURACION

16 Horas

### CONTACTO



Centro Gerencial META  
Cuesta Hermosa Town Center  
Arroyo Hondo. Santo Domingo, RD



809.549.4619  
info@cgmeta.com



@gerencialmeta