

## PROGRAMA DE FORMACION

### Atención y Servicio al Cliente

<b>Duración</b>	Ocho (8) Horas
<b>Objetivos</b>	Proporcionar al participante una aproximación práctica a las nuevas herramientas de atención y fidelización de clientes, apoyadas en la calidad del servicio.
<b>Contenidos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. El ciclo del servicio.</li><li>2. Saludo inicial.</li><li>3. Asesoramiento.</li><li>4. Saludo final.</li><li>5. Manejo de reclamos.</li><li>6. Manejo de clientes difíciles.</li></ol>