



# Servicio al Cliente

## Descripción

El curso está dedicado a empresarios de la micro, pequeña y mediana empresa de Guatemala, que desean incrementar sus conocimientos sobre cómo mantener a sus clientes satisfechos, lograr exceder sus expectativas y fidelizarlos, mediante la implementación en su empresa de un servicio de calidad.

## Objetivo general:

Lograr que los empresarios de la micro, pequeña y mediana empresa comprendan la definición y los conceptos básicos del servicio al cliente.

## Objetivos específicos:

- Comprender la importancia de las expectativas del cliente, para poder fidelizarlo y superar sus expectativas.
- Entender que y como logran algunas empresas un excelente servicio al cliente, y así aumentar el valor de su empresa.
- Identificar las herramientas, técnicas y estrategias del servicio al cliente que más se adapten a sus empresas.

## Perfil de ingreso:

- Desean hacer crecer su negocio, logrando un servicio de calidad para el cliente.
- Autonomía y disposición para el autoaprendizaje.
- Desean captar más clientes, retener a los actuales y recuperar a los perdidos, creando valor tanto para el cliente como para su empresa.

## Perfil de egreso:

- Empresarios de Micro, pequeña y mediana empresa con conocimiento general y básico sobre cómo mejorar su servicio al cliente.
- Tienen conocimiento básico de cómo empezar a implementar o mejorar su servicio al cliente.
- Cuentan con las herramientas y conocimientos para gestionar de forma adecuada el servicio al cliente de su empresa.

## TEMAS DEL CURSO POR UNIDAD:

### UNIDAD 1: SERVICIO AL CLIENTE, GENERALIDADES

- 1.1 Definición de Servicio al cliente
- 1.2 Evolución histórica
- 1.3 Segmentación de Mercado
- 1.4 Evaluación de los segmentos
- 1.5 Clientes y características del cliente
- 1.6 Expectativas de los clientes
- 1.7 Estrategias de Servicio
- 1.8 Reclutando, capacitando y asesorando

### UNIDAD 3: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

- 3.2 Satisfacción del cliente desde su perspectiva
- 3.3 Estándares de Servicio
- 3.4 Como medir la satisfacción del cliente
- 3.5 Servicio de Calidad
- 3.6 Recuperación del cliente
- 3.7 Customer Journey (Viaje del consumidor)

### UNIDAD 2: SERVICIO DE CALIDAD

- 2.1 Importancia del Servicio de Calidad
- 2.2 Principios básicos de un servicio de calidad
- 2.3 La promesa de servicio
- 2.4 Momentos de verdad
- 2.5 Gestión de la calidad del Servicio
- 2.6 Atención al cliente
- 2.7 Equipo de ventas y su importancia

### UNIDAD 4: ELEMENTOS PARA CREAR UN PROGRAMA DE CALIDAD DE SERVICIO

- 4.1 Autodiagnóstico
- 4.2 La búsqueda de cero defectos
- 4.3 Reconsiderar el servicio prestado
- 4.4 Fidelización de los clientes
- 4.5 Algunos consejos extra

