



CATÁLOGO

2023

SERVICIO

ÍNDICE

página

Calidad y servicio

3

Cambiando la cultura de servicio al cliente

4

Servicio más allá de las expectativas del cliente

5

Calidad y servicio

Objetivo

Recopilar información clara y precisa sobre las condiciones en las que se encuentra el área. Analizar y discutir los procesos de la operación que contribuyen o entorpecen el servicio oportuno al cliente.

Público Objetivo

Dirigidos a todas las áreas de las Aseguradoras, Afianzadoras, Promotorías, Agencias y otros giros de negocio

Información General

Modalidad: Virtual y/o Presencial
Duración: 12 horas.

Temario

- **Calidad.**
- **Servicio.**
- **Clientes – proveedores.**
- **Métodos y herramientas.**
- **Criterios para juzgar el desarrollo del grupo.**

Cambiando la cultura de servicio al cliente

Objetivo

Promover por medio de la participación activa del personal y a través de diversas técnicas didácticas un cambio cultural hacia la productividad y la excelencia en el servicio al cliente, tanto interno como externo.

Público Objetivo

Dirigidos a todas las áreas de las Aseguradoras, Afianzadoras, Promotorías, Agencias y otros giros de negocio

Información General

Modalidad: Virtual y/o Presencial
Duración: 12 horas.

Temario

- **Identificación del cliente.**
- **Servicio.**
- **Pasos claves para satisfacer al cliente e ir mas allá de las expectativas.**
- **Manejo de clientes difíciles.**
- **Técnicas para lograr una actitud positiva en el manejo de las quejas.**

Servicio más allá de las expectativas del cliente

Objetivo

Promover por medio de la participación activa del personal y a través de diversas técnicas didácticas un cambio cultural hacia la productividad y la excelencia en el servicio al cliente, tanto interno como externo. Identificar un espíritu de excelencia en el servicio. Identificar actitudes de cambio hacia el servicio como un valor fundamental para el desarrollo individual dentro de la organización.

Público Objetivo

Dirigidos a todas las áreas de las Aseguradoras, Afianzadoras, Promotorías, Agencias y otros giros de negocio

Información General

Modalidad: Virtual y/o Presencial
Duración: 16 horas.

Temario

- **La empresa.**
- **Identificación del cliente.**
- **La cadena de servicio.**
- **La comunicación como elemento fundamental en el desarrollo del servicio.**
- **Satisfacer e ir más allá de la expectativa del cliente.**
- **Manejo de clientes difíciles.**
- **Técnicas para lograr una actitud positiva y disposición para el manejo de quejas.**