

Servicio al Cliente y su impacto en la Organización



**miércoles,
25 de abril de 2018**



**Registro: 8:30am
Seminario: 9:00am – 2:00pm**



**Oficinas Centrales
de SHRM-PR**

Propósito del taller:

- Crear conciencia sobre el extraordinario impacto del Servicio al Cliente en el éxito de la organización
- Aprender / repasar conceptos y metodología relevante que nos motive a brindar un servicio de excelencia, como individuos y como organización.
- Aprender / repasar los factores principales que destruyen la pasión por el trabajo.

Temas a discutir:

- Premisa fundamental errónea de servicio al cliente.
- ¿Qué es satisfacción al cliente?
- ¿Qué elementos considera el cliente para decidir su nivel de satisfacción?
- ¿Cuáles son algunas de las expectativas básicas del cliente?
- ¿Qué hacer cuando no cumplimos las expectativas básicas como quisiéramos?
- ¿Qué factores destruyen la pasión del empleado?
- Recomendaciones básicas para aumentar la pasión del empleado.

RECURSO: EDGAR QUIÑONES, MANAGEMENT CONSULTANT

INVERSIÓN: Socios de SHRM-PR: \$102.20 | No Socios: \$113.35 (Precios incluyen IVU) No se aceptarán cancelaciones luego del 18/4/2018

Se tomará video y fotos durante el seminario para propósitos de documentación. Registro enviado por correo o fax tendrá un cargo administrativo de \$15.00