



MÓDULO II

CAMINO AL ÉXITO

INTRODUCCIÓN

Hemos llegado a la Unidad 2; parte fundamental de tu curso; en este apartado conocerás como realizar un servicio de calidad, además de la aplicación de herramientas enfocadas al cliente.

Los consumidores recientemente buscan los detalles adicionales que brindan las marcas, como: la cortesía, el sentirse escuchado, el trato personalizado y los detalles. Te sorprenderás al conocer los resultados positivos para su empresa, una vez que su equipo de trabajo haya brindado atención y servicio de excelencia a los clientes.

Recuerda que hoy en día y sin importar el giro del negocio, es importante que tengas claras las acciones y estrategias a ejecutar para mejorar la experiencia de los clientes, por ello el papel de la atención a ellos cada vez toma más fuerza.

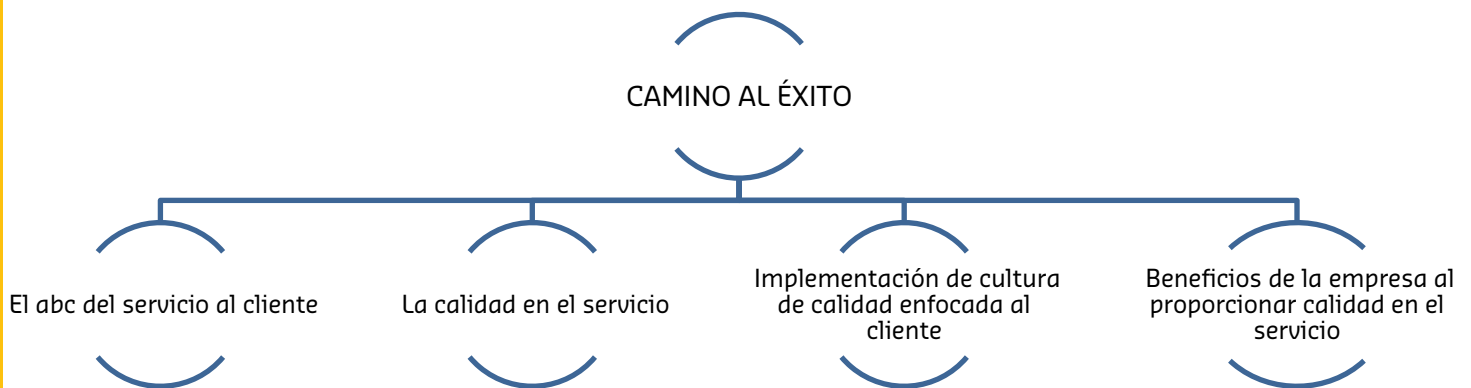
OBJETIVO DEL MÓDULO

- Conocerás la parte primordial de la atención al cliente, es decir; las estrategias que colocan al negocio en la cima, esto con la finalidad de que sepas identificar y ejecutar estas herramientas, lo lograrás una vez que analices la teoría y observes el material audiovisual con ejemplos reales y actuales.
- Aprenderás de las malas experiencias, es decir, brindaremos información y ejemplos de lo que no se debe realizar, esto para que observes el riesgo

en el que se pone al negocio. Echarás mano de material audiovisual y teórico que hace referencia a la pésima calidad en el servicio.

- Identificarás los beneficios al proporcionar excelencia en el servicio; con el fin de identificar las estrategias que te llevaron al éxito, esto mediante enfoques de implementación de sistemas y normas de calidad.

CONTENIDO TEMÁTICO



- El abc del servicio al cliente.
- La calidad en el servicio.
- Implementación de cultura de calidad enfocada al cliente.
- Beneficios de la empresa al proporcionar calidad en el servicio.

EVALUACIÓN DEL MÓDULO

EVALUACIÓN	PUNTAJE / ACREDITACIÓN
Actividad: La recepcionista	5
Actividad: Organización de eventos	5
TOTAL	10 puntos