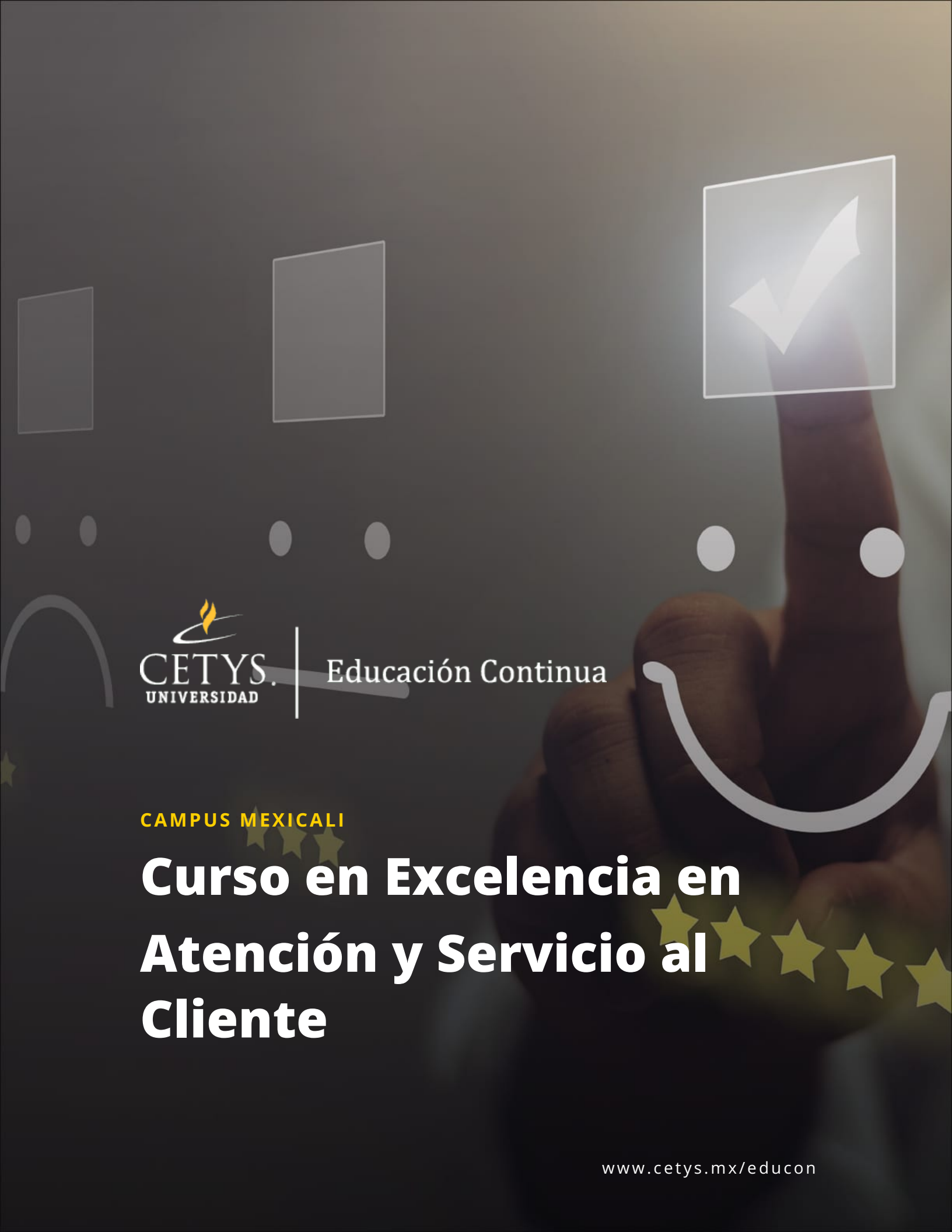

CETYS UNIVERSIDAD | Educación Continua

CAMPUS MEXICALI

Curso en Excelencia en Atención y Servicio al Cliente

www.cetys.mx/educon

CAMPUS MEXICALI

Curso en Excelencia en Atención y Servicio al Cliente

Objetivo

Proporcionar la metodología para crear una estrategia de servicio al cliente, para aquellas empresas que buscan crear una diferenciación y superar las expectativas de sus clientes, buscando que el participante vea el servicio al cliente como parte clave de la estrategia competitiva de la empresa.

Dirigido a

Aquellas personas que deseen obtener conocimientos de atención a clientes, ventas, mercadotecnia y estrategia, con actitud de servicio, gusto por platicar y ayudar a las personas.

Contenido

Módulo I. Importancia estratégica del servicio al cliente. Pensamiento empresarial.

- El mundo de los negocios en la actualidad
- El servicio al cliente es una estrategia de mercadotecnia
- Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa del futuro

Módulo II. Creando una cultura de servicio al cliente

- Principios para ofrecer un excelente servicio al cliente: El cliente nuestra razón de ser
- Metodología para atender a los clientes
- Habilidades para manejar situaciones difíciles

Módulo III. Metodología para desarrollar una estrategia de servicio al cliente

- Los 9 pasos para crear una estrategia de servicio al cliente
- Estándares de calidad en el servicio
- Importancia de detectar las huellas de servicio
- Técnicas para vender la idea del plan de servicio

Módulo IV. Presentación del plan de servicio al cliente

- Presentación de 10-20 minutos por participante

Requisitos de Ingreso

No se requieren conocimientos previos, cualquier interesado en ingresar puede hacerlo.

- La fecha de inicio está sujeta a cambios sin previo aviso.
- La apertura e inicio del programa está sujeta a reunir el grupo mínimo de 12 participantes.

Requisitos de Acreditación

- Asistencia mínima del 90% del total de las sesiones.

Detalles del Programa

Fecha de Inicio: 03 de diciembre de 2026
Fecha de Fin: 28 de enero de 2027
Horario: Jueves de 6pm a 9pm
Duración: 21 horas
Inversión: $7,320 MXN

Promociones*

Inscripción Anticipada: 10% de descuento
Egresado: 10% de descuento
Grupo de 2 a 4 personas:** 10% de descuento
Grupo de 5 personas o más:** 15% de descuento

***** no acumulables
****** grupos pertenecientes a la misma empresa

Formas de Pago

Depósito Bancario:
Realizarlo en BBVA Bancomer a nombre de Instituto Educativo del Noroeste A.C. en la cuenta 0443028674

Transferencia Bancaria:
BBVA Bancomer
012020004430286743

CAMPUS MEXICALI

Curso en Excelencia en Atención y Servicio al Cliente

Mayores Informes

Promotor: Lic. Yedid Meza

Tel: (686) 567 37 33

Email: yedid.meza@cetys.mx

CETYS UNIVERSIDAD | Educación Continua