

# EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE COMO FILOSOFIA EMPRESARIAL



**“Una empresa nunca alcanzará la excelencia si sus clientes no llegan a percibir lo extraordinario de sus productos y servicios” .**

## **OBJETIVO GENERAL:**

- Sensibilizar a todos los participantes en la filosofía del arte de servir como una filosofía de vida.
- Mejorar comportamientos actitudinales, mentales y emocionales que pretendan crear la cultura de servicio.

## **CONTENIDO**

- 1.- Filosofía de servicio.
- 2.- Conceptos claves del servicio al cliente.
- 3.- Enfoque al cliente.
- 4.- Conocer, anticipar y diseñar estrategias de fidelización.
- 5.- Oferta de valor.

## **EL SERVICIO AL CLIENTE COMO FILOSOFÍA:**

Es un entrenamiento que propone el fortalecimiento de las estrategias de la empresa con un enfoque principal hacia el cliente y su fidelización.

## **JUSTIFICACIÓN Y FUNDAMENTOS**

Una empresa enfocada en el cliente tiene a todos sus colaboradores capacitados de manera profesional en el arte del servicio al cliente hacia un nuevo modelo de gestión.