



# ATENCIÓN

→ *al cliente* ←

**DOOR**<sup>™</sup>  
- TRAINING & CONSULTING -

# Objetivos



Revisar cómo nos orientamos a nuestros clientes internos y cómo esto impacta en el resultado final de nuestro servicio.



Sensibilizar acerca de la importancia de superar las expectativas del cliente y trabajar con calidad para lograr un relacionamiento efectivo con clientes internos y externos.



Identificar barreras que están generando dificultades en el servicio y el resultado final.



Reconocer la importancia de la calidad y la mejora continua en el servicio.

# Objetivos



•  
Adquirir herramientas y conocimientos que nos permitan fortalecer la relación con nuestros clientes internos y externos.  
•



•  
Fortalecer la cadena de valor y reconocer su impacto en el logro de los resultados.  
•

# Temario Tentativo

¿Qué es un cliente?

¿Qué buscan los clientes?

Introducción a la Orientación al Cliente.

Definiendo al Cliente, Calidad, Servicio.

Tipos de clientes:

Clientes Internos y Clientes Externos.

Elementos de un ciclo de servicio.



Momentos de la verdad.

Cadena de valor.

Actitud, Compromiso y Resultados.

Los pecados del servicio interno.

Cliente Satisfecho

Vs.

Cliente Entusiasmado.

Brechas en la Calidad.

La importancia de trabajar con procesos.

Modelo DOOR para brindar un servicio de excelencia a nuestros clientes.

Técnicas para abordar a clientes tensionados.

Generando confianza y valor agregado en nuestros clientes.

Plan de Acción y Socios del Aprendizaje.

