



FIAT CONSULTORIA
AL SERVIR SEREMOS LIBRES

A quien Corresponda

Calidad y Servicio al Cliente.

La calidad y el servicio al cliente ya no son solo frases poéticas, ahora se han convertido en tal vez la única oportunidad de mantener un negocio a flote.

Mariano Matamoros 777, Barrio Tlacateco.
CP 54603 Tepetzotlan Estado de México
T 16-76-25-75
C (55) 34-17-44-30
victorportela1@gmail.com
www.victorportela1.wordpress.com

En momentos de crisis o recesión económica son la mejor forma de mantener y atraer nuevos clientes al negocio, si uno de nuestro personal no comprende la importancia de la calidad y el servicio al cliente es muy probable que nuestro negocio este destinado a la mediocridad o al fracaso.

Esto se debe a que un cliente insatisfecho se lo dirá a 20 personas, y el 20% de ellos lo dirán a más de 20 personas.

Un cliente satisfecho lo dirá a 4 personas.

Es necesario 12 incidentes positivos para reparar uno negativo.

Módulos.

- Introducción a la Reprogramación Neuro Emocional.
- Centros y Principios.
- ¿Qué es calidad y servicio al cliente?
- Satisfacción del cliente.
- Momentos de Verdad.
- Cadena de Eventos.
- Los tres obstáculos básicos al buen servicio.
- Calidad y Valor.