



Te invita al curso

Centro Empresarial de  
Oaxaca, S.P.  
coparmexoax.com



# Habilidades de atención al cliente

## Objetivo General

Incrementar la productividad y calidad en atención al cliente, por medio de los factores y técnicas clave para un servicio de calidad logrando una ventaja competitiva para su empresa.

## Dirigido a

Todo el personal que tenga contacto con clientes.

## Temario

✎ **La clave del éxito empresarial es el enfoque en el cliente**  
Las empresas que no atienden adecuadamente las necesidades del cliente están en gran desventaja dentro del mercado competitivo.

✎ **Mejorando la actitud en el personal de contacto.**  
La base indispensable para una atención profesional al cliente.  
Técnicas claves para mejorar la actitud.

✎ **Las necesidades fundamentales del cliente.**  
El participante conocerá cuales son las bases para ganar y mantener clientes contentos dispuestos a volver al negocio.

✎ **Principales elementos a cultivar en un profesional de la atención.**  
Radio de acción, código de saludo, la sonrisa, el tono de voz y el uso de palabras, ir al encuentro, la apariencia personal, actuación extra, entre otras. Se practicarán a través de clínicas de servicio.

✎ **Desarrollando una estrategia de implementación en la empresa.**

## Viernes 19 de Febrero

Duración: 8 hrs.

Horario:

Viernes 19

de 8:00 a 17:00 hrs.

Inversión:

Socio COPARMEX \$ 800.00  
Publico en General \$950.00

A los teléfonos:

Reservaciones: 1 32 53 24  
1 32 58 79

Fax:

1 32 58 79

Agradeceremos efectúe su pago con antelación a nombre de:  
Centro Empresarial de Oaxaca S.P.\*  
En cualquiera de las siguientes modalidades:

Cuenta Banorte - 0575551107  
Transferencia Interbancaria  
CLABE - 072610005755511076

\* El pago puede hacerse con tarjeta de crédito.

CUPO LIMITADO, necesario confirmar y liquidar su asistencia con anticipación.

COPARMEX se reserva el derecho de cancelar un evento en caso de no reunir un mínimo de participantes requeridos.

CANCELACIONES. 100% de reembolso antes de 7 días del curso, 50% con 4 días de anticipación. Después no habrá reembolso. Puede sustituir participantes en cualquier momento antes de iniciado el curso.



“Más y mejores empresas para Oaxaca”