



SINDICATO DE INDUSTRIALES DE PANAMÁ

Seminario-Taller:

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE CON CALIDAD

Facilitador:

MAGÍSTER HERMÓGENES JOSÉ VÁSQUEZ CORDERO



**CENTRO INTERNACIONAL DE COMPETENCIA LABORAL
Y ORGANIZACIONAL, S.A. CICLO**

PANAMÁ, OCTUBRE 2023



SINDICATO DE INDUSTRIALES DE PANAMÁ

INTRODUCCIÓN

En este curso de atención y servicio al cliente se desarrollan las competencias de Servicios y Atención a Clientes con Calidad, abordando la calidad de servicios desde una perspectiva empática, proactiva y de trabajo en equipo, optimizando la propia satisfacción laboral para el éxito de la empresa con el fin de brindar soluciones frente a sus consultas, reclamos, pedidos, inquietudes o quejas.

DIRIGIDO A:

Dirigido a personas que trabajan en atención y servicio al cliente con calidad. También funciona para cualquier persona que trabaja como coordinador, supervisor o gerente de cualquier área de servicio o post-servicio.

FACILITADOR: MAGÍSTER HERMÓGENES JOSÉ VÁSQUEZ CORDERO, Maestría en Gerencia de Empresa, Psicólogo Industrial, con más de 30 años de experiencia profesional, docente, consultor, Facilitador y Formador de facilitadores. Experiencia como administrador de las diferentes áreas claves de Recursos Humanos basados en el enfoque de competencias, Planificación Estratégica, Formación de Gerentes, Supervisores de personal y consultor de importantes empresas en Programas de Aumento a la Productividad. Facilitador y consultor en estudios de Clima y Cultura Organizacional.



SINDICATO DE INDUSTRIALES DE PANAMÁ

OBJETIVOS GENERALES:

Al finalizar el Seminario Taller, los participantes (Socios de Aprendizaje) serán capaces de:

Desarrollar las competencias de Servicios y Atención a Clientes con Calidad, abordando la calidad de servicios desde una perspectiva empática, proactiva y de trabajo en equipo, optimizando la propia satisfacción laboral para el éxito de la empresa.

CONTENIDO PROGRAMÁTICO.

- 1.- ¿Qué es el Servicio al cliente?
- 2.- Características del servicio al cliente con calidad.
- 3.- La Cultura de Servicio orientada al cliente.
- 4.- El Potencial del Buen trato en el Servicio al Cliente.
- 5.- Proceso de servicio al cliente con calidad.
- 6.- Manejo de Clientes Difíciles.
- 7.- Como manejar las quejas.
- 8.- Como comunicarnos efectivamente con nuestros clientes.
- 9.- Relaciones con los clientes de forma presencial, a través del teléfono, Internet, y herramientas virtuales, entre otros medios.
- 10.- Herramientas prácticas de uso en el trabajo.
- 11.- Recomendaciones puntuales exitosas.
- 12.- Plan de acción de mejoras personal.



SINDICATO DE INDUSTRIALES DE PANAMÁ

METODOLOGÍA:

La metodología que se utilizará en esta experiencia de aprendizaje está dirigida a involucrar activamente al Socio de Aprendizaje (participante) en el proceso. Entre algunas de las estrategias instruccionales a utilizar se cuentan: *Exposición dialogada, Talleres, Lecturas complementarias, Presentaciones Orales, Trabajos de Equipos, Análisis del Material Impreso, Juego de roles, Análisis de casos, Demostraciones prácticas,* videos cortos, todo con el apoyo de Ayudas Audiovisuales. El curso tendrá una orientación teórico- práctica.

DURACIÓN: Esta Experiencia de Aprendizaje tendrá una duración de 6 horas virtuales.

FECHAS: lunes 9, miércoles 11 y viernes 13 de octubre de 2023.

HORARIO: De 3:00 p.m. a 5:00 p.m.

LUGAR: Sindicato de Industriales de Panamá, Ave. Ricardo J. Alfaro

MODALIDAD VIRTUAL: Plataforma Microsoft Teams

INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES:

Sindicato de Industriales de Panamá **SIP**

Tel.: +507 230-0169 Cel: +507 6744-5053

Web: <http://industriales.org/> E-mail: capacitacion@industriales.org,



SINDICATO DE INDUSTRIALES DE PANAMÁ