

# HERRAMIENTAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Objetivo: El participante conocerá las herramientas de calidad y servicio que permitan eficientar la atención personal brindada a los clientes para así lograr su satisfacción recompra de los productos.

## CONTENIDO:

1. Las tres E
2. Las 4as del Servicio
3. Pirámide del servicio
4. Concepto de momento de la verdad
5. Los siete pecados del servicio
6. Ciclo del servicio
7. Los diez mandamientos del servicio

Evaluación en estándar de competencia y Constancia

