



Servicio al Cliente

Presentado por: Kimberly Quiroz y Diana Moreno

Agenda

1. **Qué** significa un buen servicio al cliente
2. **Quién** es responsable por el entrenamiento
3. **Porqué** es tan importante tener políticas consistentes
4. **Dónde** se reconoce el servicio al cliente en su negocio
5. **Cómo** preparar su negocio para excelencia

¿Qué..

significa buen servicio al cliente?



¿Quién...

es responsable por el
entrenamiento de su equipo?



¿Porqué...

es tan importante tener políticas consistentes?



“Tu cliente **más insatisfecho** es tu mejor fuente de aprendizaje.”

- Bill Gates



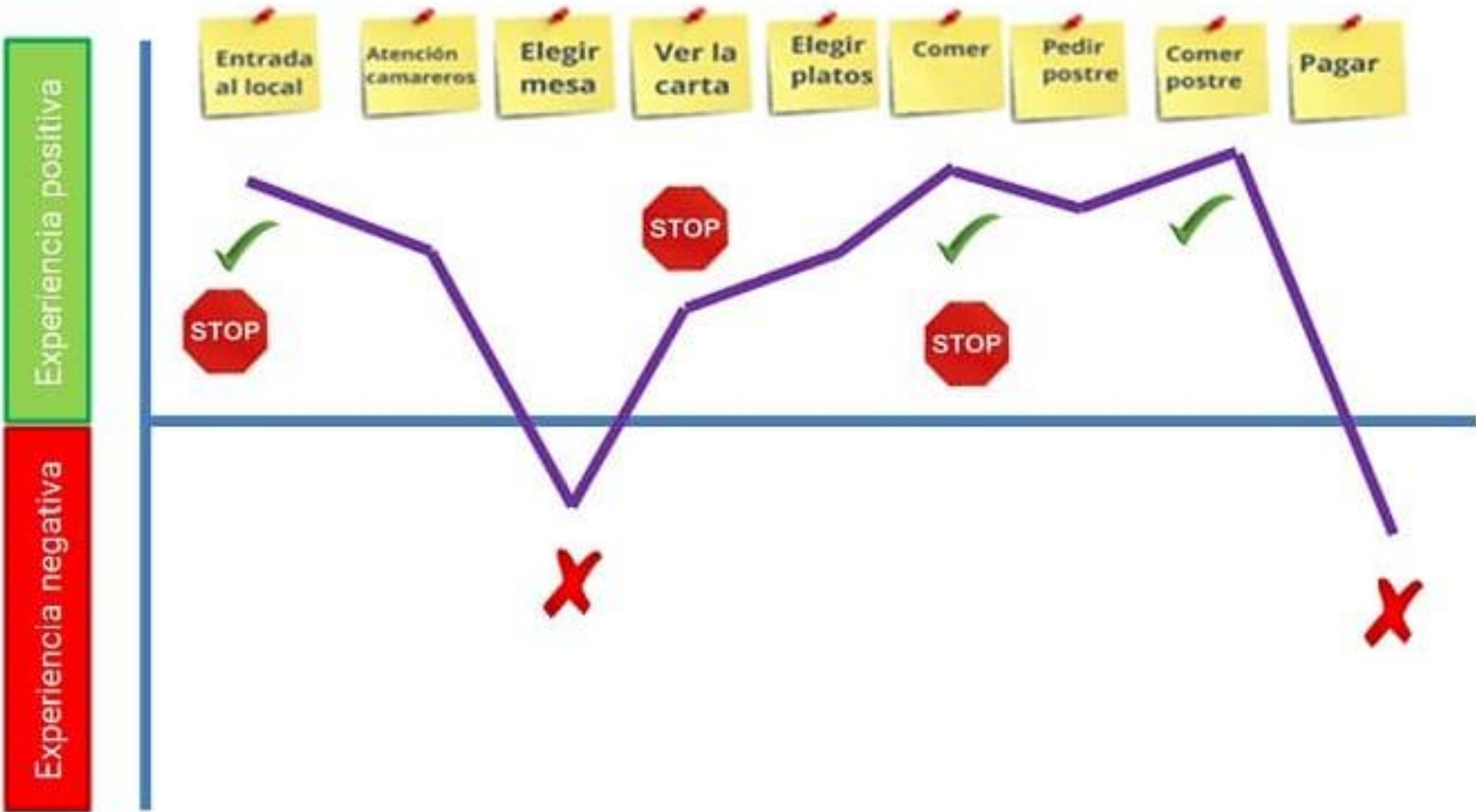
¿Dónde...

se reconoce el servicio al
cliente en su negocio?

¿Es bueno, malo...
o no existe?



Analizar la experiencia en cada fase



CUSTOMER JOURNEY MAP

Alfonso Prim

Trabajo en grupos

LA
♦ EXCELENCIA ♦
— ES UNA BÚSQUEDA —
CONSTANTE
♦ Y NO UNA META ♦

GRACIAS