

# Excelencia en el servicio: técnica y estilo

Presencial: **Entre 4 y 6 horas**

Capítulo 1: ¿Qué es la excelencia?

Capítulo 2 : Excelencia en el servicio al cliente. ¿En qué consiste?

Capítulo 3 : El cliente interno y su papel en la excelencia

Capítulo 4 : Elementos que conforman la excelencia en el servicio al cliente

- La servucción
- Habilidades personales
- Habilidades técnicas

Capítulo 5 : El trabajo en equipo

Capítulo 6 : La situación actual. ¿Somos excelentes para nuestros clientes?

Capítulo 7 : Desarrollo de habilidades personales para alcanzar la excelencia

- Comportamientos excelentes: amabilidad y seguridad
- Comunicación verbal y no verbal
- Escuchar y preguntar
- La resolución de problemas