



## CURSO: GESTIÓN CLIENTE INTERNO

### > Objetivo General

Identificar conceptos y herramientas de atención de clientes internos para mejorar la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades. Al finalizar el curso, los participantes estarán en condiciones de entregar un servicio de calidad, tanto a sus clientes internos como externos, en sus respectivas actividades laborales.

### Contenido curso online:

#### Módulo 1

##### Conceptos generales y necesidades para mejorar la experiencia de servicio en la organización

Identificar conceptos y herramientas de atención de clientes internos para mejorar la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades

- Lección 1: Conceptos generales: cliente y proveedor
- Lección 2: ¿Qué necesita el cliente interno?

#### Módulo 2

##### Cultura de servicio al cliente interno: actitud y satisfacción

Identificar conceptos y herramientas de atención de clientes internos para mejorar la calidad de servicio y la satisfacción de necesidades

- Lección 1: Calidad y cultura de servicio del cliente interno
- Lección 2: Actitud de servicio y cadena de valor

#### Módulo 3

##### Herramientas de comunicación para la gestión de requerimientos del cliente interno

Reconocer las herramientas y técnicas de comunicación efectiva para la gestión del cliente interno

- Lección 1: Gestión de requerimientos y procesos del cliente interno: expectativas y percepciones.
- Lección 2: Dimensiones de calidad y herramientas de comunicación para una atención de calidad

#### Módulo 4

##### Habilidades personales claves para el manejo de clientes difíciles

Distinguir las habilidades personales a desarrollar para una atención de calidad en el manejo de clientes difíciles.

- Lección 1: Habilidades claves del servicio para una atención de calidad
- Lección 2: Herramientas para la gestión de clientes difíciles



### Profesor: Leopoldo Alandete

28 años de experiencia, consultor y profesor experto en negociación, ha impartido más de 700 cursos de negociación. Ha trabajado en 8 países con más de 200 empresas, en Chile, España, Portugal, Asia, Colombia y Portugal.

Licenciado en Derecho. Ciencias Económicas y Empresariales (Ingeniero Comercial) Universidad Pontificia Comillas. Diplomado del Método Silva de control Mental. Director académico de tres diplomados in company. Owner President management program, Harvard Business School, Boston. Coach equipos de ventas Buuteeq Latam.