



IMECAF®

[www.imecaf.com](http://www.imecaf.com)

# CURSO DE CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

DESARROLLO HUMANO



**INVERSIÓN**  
\$5,350.00 + IVA

**DURACIÓN**  
15 HRS.

**MODALIDAD**  
Presencial/En Vivo/Video

Tel. 55 1085 1515 / 800 236 0800 | [info@imecaf.com](mailto:info@imecaf.com)



# CURSO DE CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

---

## DESARROLLO HUMANO

### OBJETIVO

El objetivo de este curso es que el participante conozca y comprenda la importancia de trabajar con Calidad en el Servicio en la Atención al Cliente. Mejorará su actitud ante el cliente, aplicando principios, métodos y técnicas que le permitan relacionarse de manera personal o por teléfono, de una forma un eficaz y eficiente. Aprenderá las bases para desarrollar actividades de servicio al cliente acorde a las necesidades de su empresa, y en los procesos claves de la organización, en donde se hace evidente el contacto con el cliente.

### DIRIGIDO A

Este **Curso de Servicio y Atención al Cliente** va dirigido a empleados de servicios y ventas, de nivel operativo y mandos medios, aunque también pueden participar a nivel dirección de áreas de servicio o ventas.

### BENEFICIOS

Los beneficios de este **Curso de Calidad en el Servicio al Cliente** son:

- Conocer a fondo qué significa la calidad en el servicio y porqué es importante
- Conocer las expectativas que tienen los clientes y las repercusiones de no cumplirlas
- Aprender a desarrollar una actitud de servicio en la atención al cliente
- Aprender las reglas de oro del servicio al cliente



# CURSO DE CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

---

DESARROLLO HUMANO

## FECHAS

**Del 24 de Agosto del 2024 al 31 de Agosto del 2024, Sábado de 8 a 15 hrs.**

**Del 23 de Septiembre del 2024 al 26 de Septiembre del 2024, Lunes a jueves de 18 a 22 hrs.**

**Del 26 de Octubre del 2024 al 02 de Noviembre del 2024, Sábado de 8 a 15 hrs.**

**Del 30 de Noviembre del 2024 al 07 de Diciembre del 2024, Sábado de 8 a 15 hrs.**

## TEMARIO

### I. Entorno global de la empresa

- La calidad y los conceptos interpretados en un mundo globalizado
- ¿Qué es lo que esperan y lo que no esperan nuestros clientes de nosotros?
- Las razones del cambio hacia una cultura de calidad
- Repercusiones de una mala calidad en el Servicio en el ambiente de trabajo

### II. Conceptos generales

- ¿Cómo implementar una filosofía y cultura de calidad enfocada al cliente?
- ¿Qué es calidad?
- ¿Qué es el servicio?
- ¿Qué es un cliente?



# CURSO DE CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

---

## DESARROLLO HUMANO

- **¿Qué significa calidad en el servicio?**
- **¿Porque es importante la calidad en el servicio?**
- **Beneficios de la empresa al proporcionar calidad en el servicio**

### III. **¿Cómo desarrollar una actitud de servicio al cliente?**

- **Diagnóstico personal de nuestros paradigmas**
- **Creación de nuevos hábitos para brindar una excelente calidad en el servicio**
- **¿Por qué algunas personas carecen de una actitud de servicio?**
- **Actitudes ante el cliente externo**
- **Actitudes ante el cliente interno**
- **El servicio y la necesidad de renovar frecuentemente su actitud**
- **La autoestima de los clientes**
- **Ética profesional**

### IV. **Reglas de oro de servicio al cliente**

- **Proactividad**
- **Entusiasmo**
- **La importancia del saludo**
- **Amabilidad y cortesía**
- **La importancia del nombre**
- **Atención total**
- **Aprender a escuchar**
- **La importancia del lenguaje corporal**



# CURSO DE CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

DESARROLLO HUMANO

## POLÍTICAS DE PAGO

- Precios en **Pesos Mexicanos** - Excepto casos que se indique en otra moneda de manera expresa
- **LIQUIDACIÓN TOTAL** - Aplica previa al inicio del evento
- **DESCUENTO POR PRONTO PAGO** - Aplica liquidando el total de la inversión hasta 5 días hábiles previos al evento
- **POLÍTICAS DE PRECIOS Y DESCUENTOS** - Sujetas a términos y condiciones de IMECAF
- **FINANCIAMIENTO** - NO aplica

## MÉTODOS DE PAGO

### TARJETA DE CRÉDITO / DÉBITO

- VISA y MASTER CARD - No requiere presentación física
- AMERICAN EXPRESS - Si no es por PayPal, requiere presentación física

### MESES SIN INTERESES

- 3, 6, 9 Y 12 MSI - Tarjetas Banamex
- PayPal (Según las opciones disponibles en la plataforma)

### TRANSFERENCIA INTERBANCARIA

- BANAMEX - Clabe 002180414600184021

### DEPÓSITO BANCARIO

- BANAMEX - Cuenta 18402
- Sucursal 4146

### TRANSFERENCIA O DEPÓSITO REQUIERE REFERENCIA

- Colocar cualquiera de los siguientes datos como referencia:
- Nombre, razón social, RFC o número de factura

### BENEFICIARIO

- IMECAF México, SC



**IMECAF®**

Arquímedes 130  
Dpcho. 205  
Col. Polanco,  
CDMX 11570

TEL. 55 1085 1515  
800 236 0800  
info@imecaf.com

[www.imecaf.com](http://www.imecaf.com)



# CURSO DE CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

DESARROLLO HUMANO

## POLÍTICAS DE CONFIRMACIÓN Y CANCELACIÓN

### PENALIZACIONES

**NO APLICA** - Notificando hasta 6 días hábiles previos al evento

- **20%** - Notificando con menos de 6 días hábiles previos al evento - Se podrá elegir otro Curso pagando la diferencia. En caso de reincidencia, aplica penalización del **100%**
- **100%** - NO SHOW (No Asistencia) o notificando con menos de 72 hrs. hábiles previas al evento
- **CANCELACIONES CON TARJETA DE CRÉDITO / DÉBITO** - Se les descontarán las comisiones efectuadas por el banco emisor (incluyendo la opción de meses sin intereses, en su caso)

## CONFIRMACIÓN OFICIAL

IMECAF notificará **5 días hábiles previos** al evento vía e-mail y/o teléfono del contacto proporcionado por la empresa contratante y ésta deberá confirmar por el mismo medio su asistencia.

Se sugiere realizar la gestión de **viáticos**, en su caso, una vez recibida | IMECAF no se hace responsable por gastos incurridos en este rubro.

IMECAF se reserva la posibilidad de cambios sin previo aviso por causas ajenas a su voluntad - Cursos sujetos a **QUÓRUM MÍNIMO**

© IMECAF México S.C. Todos los derechos reservados

