

SATISFACCION AL CLIENTE INTERNO

OBJETIVOS

Al finalizar el curso, los participantes estarán en condiciones de:

1. Identificar la importancia de Satisfacer al Cliente Interno dentro de la cadena de servicios Internos dentro de una Organización.
2. Identificar las Distinciones entre Satisfacción, Cliente Interno y proveedor Interno.
3. Identificar las fases del ciclo de la Acción efectiva.
4. Identificar las Distinciones de Petición, Oferta, Promesa y Declaración de Satisfacción.
5. Identificar las acciones y condiciones que favorecen y que dificultan el logro de satisfacción de los Clientes Internos.

De esta forma los Participantes contarán con Herramientas para ejecutar acciones que favorezcan la Satisfacción de sus Clientes Internos, y de este modo mejorar el flujo de los Servicios Internos de una Organización o Empresa

TEMARIO

1. INTRODUCCION AL TEMA DEL CLIENTE INTERNO

- La Satisfacción del Cliente Interno dentro de las Organizaciones.
- Cadena Cliente Interno - Proveedor Interno.

2. ACERCAMIENTO AL CONCEPTO DE SATISFACCIÓN

- Acercamiento al Concepto de Satisfacción.

3. EL CICLO DE LA ACCION EFECTIVA

- Preparación y la Negociación.
- Ejecución y Cierre.

4. ACCIONES QUE FAVORECEN Y DIFICULTAN SATISFACER AL CLIENTE INTERNO

- Las Peticiones, Ofertas, Promesas y Declaración de Satisfacción.
- Sistemas de Cadenas de Servicios Internos.

DURACION: 16 Hrs.

Nuevas Opciones de Pago en Cuotas



Requisitos de Aprobación

La nota mínima para aprobar es de 80 puntos de 100.

Certificado

Al terminar el curso, si cumple con los requisitos de aprobación se emitirá un Diploma de nuestra Organización. Éste será enviado a la dirección que nos proporcione en la Inscripción del Curso.

Experiencia

Procasa Capacitación Ltda fue creada en 1995 por lo que cuenta con 14 años de experiencia en Capacitación.

Certificación

Procasa Capacitación Ltda. se encuentra certificada en **ISO 9001:2000 por Bureau Veritas (BVQi)**.
Procasa Capacitación Ltda. se encuentra certificada en **NCh 2827 por Bureau Veritas (BVQi)**.

Nuevas Opciones de Pago en Cuotas

