DESARROLLO INTEGRAL DE LA SECRETARIA

Este Documento representa una pequeña parte del Manual que recibe cada Participante

Vea el Temario del Curso - Solicite aquí su Cotización

...Calidad en el Servicio

Cuando hablamos de calidad en el servicio, nos referimos a la aplicación de una política de exigencia que guía todos los actos de atención al cliente (ya sea interno o externo).

La calidad del servicio es responsabilidad de toda la organización. La forma en que el cliente percibe la calidad y los medios que existen para satisfacerlo reviste enorme importancia, puesto que estos elementos son fundamentales en la proyección de imagen de al Empresa...

...Nivel de Excelencia

La Calidad no significa necesariamente algo inmejorable.

Un servicio alcanza su nivel de excelencia cuando satisface las necesidades o responde a la demanda de un grupo seleccionado.

Ejemplo: Si un cliente quiere que le arreglen la oficina en tres días, no hay para que...

El Iceberg de la Mala Calidad

...Cuando en la Organización la calidad no es buena, los problemas de una u otra forma repercuten en el clima organizacional. Hay cosas obvias, como los errores, pero además se van acumulando problemas que no se vuelven patentes hasta que ya es muy difícil superarlos como los defectos y desperdicios...

DESARROLLO DE UNA VENTAJA COMPETITIVA A TRAVES DE LA ATENCION DE PÚBLICO:

Si se acerca alguien a su escritorio, debe levantar la cabeza y atenderlo de inmediato. Si está hablando por teléfono...

- A continuación presentamos un breve y útil resumen de las cualidades para Atender Público con éxito:

- Auténtico interés por la Gente.
- Tacto.
- Paciencia.
- Iniciativa.
- Madurez de Juicio.
- Discreción.
- Actitud positiva....
- ....