

## Trabajo en Equipo y Calidad de Servicio al Cliente

### Objetivo:

- Los participantes desarrollarán herramientas para trabajar en equipo, así como las actitudes apropiadas para ofrecer calidad en el Servicio a los Clientes con los que interactúan en su labor diaria.

### Contenido temático:

- **Introducción General.**
  - Importancia y significado actual del trabajo en equipo en las empresas de vanguardia.
  - ¿Qué es un equipo de trabajo y cuales son sus características mas importantes?
  - Ejercicio (Conozcámonos)
  - Ejercicio (Rueda de la vida)
- **Técnicas de Comunicación efectiva orientadas al trabajo en equipo y a la calidad en el servicio al cliente:**
  - Precisión.
  - Asertividad.
  - Retroalimentación positiva.
  - Ejercicio: La ventana de Johart.
  - Ejercicio: Auto Retrato.
- **La Revolución en la Calidad del Servicio:**
  - ¿Qué entendemos por servicio?
  - ¿Cómo se define la Calidad en el Servicio?
  - ¿Quién es realmente el cliente?
  - ¿Por qué se pierden los clientes?
  - Tipos de clientes y su trato adecuado.
  - Pro Actividad y Servicio.