

# Calidad en el Servicio

Construye una cultura de servicio que se sostiene en el tiempo, gestionando quejas con eficacia y transformando a tus equipos de atención en agentes que generan experiencias positivas y lealtad.

1

## Mapeo del viaje del cliente

Identifica los “momentos de verdad” y puntos de quiebre en su propio proceso de atención.

2

## Protocolo HEARD

Hear, Empathize, Apologize, Resolve, Diagnose: metodología para manejo de quejas y desescalada emocional.

3

## Simulaciones de atención

Role-playing con escenarios de quejas, clientes difíciles y errores del servicio reales del equipo.

4

## Protocolo de atención personalizado

El equipo construye o mejora su propio protocolo durante el taller, listo para implementar al día siguiente

## Formación de Excelencia



### In situ

Los cursos que se realizan en los centros de trabajo permiten que se alcancen mejor los resultados



### Manual PDF

Cada participante contará con su manual impreso y en PDF para consultas futuras del tema



### Interdisciplinario

Todos los cursos de mentas abiertas son únicos, interdisciplinarios y adaptados a cada empresa



### Constancia de participación

Se entrega a los participantes que cuenten con el 80% de asistencia. Pregunta por la emisión de DC3.