

# SEMINARIO TALLER

# SERVICIO DE EXCELENCIA

Fundación Universidad de América - Vigliada - MinEduación



Universidad de  
**América**

Código SNIES 1715



Ofrecer servicio excepcional significa ir más allá de las expectativas del cliente, brindando un servicio superior y extraordinario, dando un esfuerzo extra para la excelencia, sorprendiendo al cliente con su atención, servicio, acciones y palabras.

Esto está basado en el concepto de todos los colaboradores trabajando juntos como equipo para ofrecer un servicio excepcional y proyectar la cultura de servicio al cliente de la institución o compañía.

# JUSTIFICACIÓN

# OBJETIVO GENERAL

Brindar de manera detallada herramientas que se pueden utilizar para implementar una actitud de servicio al cliente con calidad y excelencia que lleve a brindar un servicio excepcional que deje huella y marque la diferencia.

# CONTENIDOS



- Diferencia entre atención y servicio.
- Elementos fundamentales del servicio.
- La comunicación con el cliente.
- Por qué dejar huella en los clientes.
- Elementos fundamentales del servicio.
- Estrategias del servicio de excelencia.
- Las palabras prohibidas y enemigos en el servicio al cliente.
- Siete claves de éxito en el servicio.
- La imagen en el servicio y la proyección de imagen.
- Cómo sorprender a los clientes y marcar la diferencia.
- Competencias y habilidades del personal de contacto con el cliente.

# DESARROLLO Y METODOLOGÍA

Cada sesión se realiza bajo la metodología del modelo didáctico operativo (taller), del error a la corrección, basado en documentación, experiencias vivenciales, conceptos y reflexiones.

Se desarrollarán talleres, dinámicas (lúdicas, reflexivas y educativas), ejercicios, análisis, prácticas y compromisos.

[www.uamerica.edu.co](http://www.uamerica.edu.co)

**Oficina de Mercadeo y Admisiones**

educacion.continua@uamerica.edu.co

**PBX:** 3376680 Ext. 249, 149 y 156

**PBX:** 6580658 Ext. 670, 677, 656 y 650

☎ (+57) 3108680919

☎ (+57) 3147269388

**EcoCampus de Los Cerros:** Avenida Circunvalar No 20 -53

Tel: (60 1) 3376680 / Fax: (60 1) 3362941

**Sede Norte:** Calle 106 No. 19-18

Tel: (60 1) 6580658

**Bogotá D.C., Colombia.**

SEMINARIO TALLER  
**SERVICIO DE  
EXCELENCIA**



Universidad de  
**América**

Código SNIES 1715