

## Diplomado en Servicio al cliente con 56 horas de capacitación en línea



### Servicio al cliente

Los fundamentos de una atención excepcional al cliente / Fundamentals of Exceptional Customer Service

La voz del cliente / The Voice of the Customer

Avances en su pericia para atender / Advancing Your Service Expertise

Clientes, conflictos y enfrentamientos / Customers, Conflict and Confrontation

Superación de situaciones difíciles en la atención al cliente / Overcoming Challenging Service Situations

Instilar excelencia en el servicio: el acrónimo EXCEL / Instilling Service Excellence: the EXCEL Acronym

Estrellas del servicio y equipos de servicio / Service Stars and Service Teams

Establecer el desempeño deseado para tu equipo / Establishing Your Team's Desired Performance

Entrenarse en una cultura orientada al servicio / Coaching in a Service Oriented Culture

Mejorar el proceso de entrega de servicio / Improving the Process of Service Delivery

Navegar con éxito por el proceso de cambio / Navigating the Change Process Successfully

Excelencia en el servicio al cliente interno / Excellence in Internal Customer Service

Trabajar con clientes internos / Working with Internal Customers

Dirigir un equipo centrado en el cliente / Leading a Customer-focused Team

---

---