

## El cliente y los resultados: un enfoque de calidad

### Duración:

20 horas/ 1 mes.

### Metodología:

- ✓ Se potencia el aprendizaje colaborativo compartiendo reflexiones y experiencias en los Foros temáticos.
- ✓ Apoyo de tutores-coach expertos que participarán en los foros y aportando feedbacks y orientaciones.
- ✓ Apoyo permanente de un dinamizador, al que dirigir cualquier duda relacionada con el desarrollo del itinerario y el uso de la plataforma.

### Objetivos:

- Profundizar en el concepto de Cliente, como base del éxito en los resultados de la organización.
- Comprender la importancia de cuidar la relación con los clientes internos y externos para aportar un servicio de calidad.
- Adquirir pautas concretas para establecer buenas relaciones interpersonales y fomentar el crecimiento de la organización.
- Compartir con el resto del grupo las experiencias y opiniones acerca de los contenidos propuestos, para enriquecimiento de todos.

### Dirigido a:

Profesionales de Empresas que quieran identificar quién es su cliente, donde se encuentra y como se negocia con él.

### Contenido:

#### Programa de Competencias:

- CLIENTE: ¿Quién es y dónde se encuentra? Orientarse en forma efectiva.
- Orientación al LOGRO: cliente(s) y resultados
- NETWORKING: una forma efectiva de crecer y colaborar.
- Habilidad de NEGOCIACIÓN
- En cada apartado:
  - Marco conceptual y aplicabilidad
  - Autoevaluación y plan de acción
  - Pautas para el entrenamiento