



Gestión Efectiva del Cliente Interno

La Gestión interna del cliente permite fortalecer la comunicación entre las diferentes áreas de la organización, conocer mejor a la clientela interna y obtener su lealtad mediante información pertinente



Objetivo:

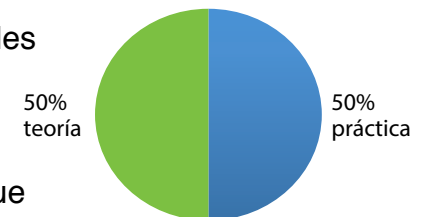
Proveer al personal del área de Tecnología de Información herramientas y prácticas que le permitan gestionar al cliente interno de manera efectiva con base en el modelo de atención de solicitudes y servicios implantados.

Contenido:

- **Módulo I:** Gestión de Clientes bajo un modelo de servicios compartido vs. un modelo funcional.
- **Módulo II:** Identificación de las oportunidades de mejora en el servicio.
- **Módulo III:** Segmentación de Clientes.
- **Módulo IV:** Atención y satisfacción de una solicitud de servicios.
- **Módulo V:** Creación del código de excelencia en el servicio.
- **Módulo VI:** Mejora continua de los servicios.

Metodología:

Combinación de actividades teóricas y prácticas, haciendo énfasis en la ejecución de ejercicios individuales y en grupo que permiten asegurar el intercambio de experiencias entre los participantes.



Duración y Grupos:

16 horas.
Se trabaja con grupos de máximo 20 personas.