

## ELN 803 SATISFACCION AL CLIENTE INTERNO

### OBJETIVOS

Al finalizar el curso, los participantes estarán en condiciones de identificar la importancia de Satisfacer al Cliente Interno dentro de la cadena de servicios Internos dentro de una Organización, identificar las Distinciones entre Satisfacción, Cliente Interno y proveedor Interno, Identificar las fases del ciclo de la Acción efectiva, identificar las Distinciones de Petición, Oferta, Promesa y Declaración de Satisfacción, identificar las acciones y condiciones que favorecen y que dificultan el logro de satisfacción de los Clientes Internos.

De esta forma los Participantes contarán con Herramientas para ejecutar acciones que favorezcan la Satisfacción de sus Clientes Internos, y de este modo mejorar el flujo de los Servicios Internos de una Organización o Empresa

### TEMARIO

#### 1. INTRODUCCION AL TEMA DEL CLIENTE INTERNO

- La Satisfacción del Cliente Interno dentro de las Organizaciones.
- Cadena Cliente Interno - Proveedor Interno.

#### 2. ACERCAMIENTO AL CONCEPTO DE SATISFACCIÓN

- Acercamiento al Concepto de Satisfacción.

#### 3. EL CICLO DE LA ACCION EFECTIVA

- Preparación y la Negociación.
- Ejecución y Cierre.

#### 4. ACCIONES QUE FAVORECEN Y DIFICULTAN SATISFACER AL CLIENTE INTERNO

- Las Peticiones, Ofertas, Promesas y Declaración de Satisfacción.
- Sistemas de Cadenas de Servicios Internos.

**DURACION:** 16 Hrs.



## **Sin Mínimo de Participantes**

**Curso disponible para comenzar en forma inmediata**

**Más de 500 Empresas e Instituciones Clientes**

### **Certificado**

Todos los participantes que cumplan los requisitos de aprobación, recibirán un Certificado / Diploma de nuestra Organización.

### **Requisitos de Aprobación**

La nota mínima para aprobar es de 80 puntos de 100

### **Experiencia**

Procace Capacitación imparte Cursos desde 1995

### **Certificación**

Procace Capacitación se encuentra certificada en ISO 9001 y NCh 2728