|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ISAE-LOGO.png  **ISAE UNIVERSIDAD** | SISTEMA DE INFORMACIÓN  UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN  **SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**  **Proyecto 16, Act. 2** | SI-UTE |
| Páginas 10 |
| Fecha  11-2-2016 |

**CONTENIDO**

1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD
2. OBJETIVOS
3. FECHA
4. LUGAR
5. RESPONSABLES
6. PARTICIPANTES
7. ESPECTATIVAS INICIALES
8. LOGROS FINALES.
9. EVIDENCIAS DE LA ACTIVIDAD

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ISAE-LOGO.png  **ISAE UNIVERSIDAD** | SISTEMA DE INFORMACIÓN  UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN  **SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**  **Proyecto 16, Act. 2** | Código SI-UTE |
| Páginas 10 |
| Fecha  11-2-2016 |

**1. NOMBRE DE LA ACTIVIDAD**

**SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ISAE-LOGO.png  **ISAE UNIVERSIDAD** | SISTEMA DE INFORMACIÓN  UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN  **SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**  **Proyecto 16, Act. 2** | SI-UTE |
| Páginas 10 |
| Fecha  11-2-2016 |

**2. OBJETIVOS**

**2.1 GENERAL**

Proporcionar al personal las herramientas necesarias para optimizar una excelencia en la atención al cliente.

Recuperar el enfoque y actitud de los colaboradores de ISAE Universidad, hacia el buen Servicio a los clientes, internos y externos, agilizando el período de adaptación a las exigencia en el mercado universitario.

De igual forma se hará reforzamiento de la Misión-Visión y Valores de ISAE Universidad.

**2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

2.2.1 Descubrir, lo que el cliente está buscando y dárselo.

2.2.2 Proveerle al cliente una experiencia de recordación memorable.

2.2.3 Exceder las expectativas con un trato personalizado.

2.2.4 Complacer al cliente en los momentos que requiera atención y servicio(sin excepciones).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ISAE-LOGO.png  **ISAE UNIVERSIDAD** | SISTEMA DE INFORMACIÓN  UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN  **SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**  **Proyecto 16, Act. 2** | SI-UTE |
| Páginas 10 |
| Fecha  11-2-2016 |

**3. FECHA**

3.1 La actividad se desarrollará en Noviembre 21 al 25 del año 2016.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ISAE-LOGO.png  **ISAE UNIVERSIDAD** | SISTEMA DE INFORMACIÓN  **SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**  **Proyecto 16, Act. 2** | SI-UTE |
| Páginas 10 |
| Fecha  11-2-2016 |

**4. LUGAR**

4.1 La actividad tuvo lugar en las instalaciones de ISAE Universidad en el área de Salón Audio Visual piso 8.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ISAE-LOGO.png  **ISAE UNIVERSIDAD** | SISTEMA DE INFORMACIÓN  UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN  **SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**  **Proyecto 16, Act. 2** | SI-UTE |
| Páginas 10 |
| Fecha  11-2-2016 |

**5. RESPONSABLES**

5.1 Los responsables de la actividad son los siguientes:

5.1.1 Dirección Administrativa y Finanzas

5.1.2 Departamento de Recursos Humanos

5.1.3 Lcdo. Manuel Pajarín MPV Consejeros.(facilitador)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ISAE-LOGO.png  **ISAE UNIVERSIDAD** | SISTEMA DE INFORMACIÓN  UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN  **SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**  **Proyecto 16, Act. 2** | SI-UTE |
| Páginas 10 |
| Fecha  11-2-2016 |

**6. PARTICIPANTES**

6.1 Todo el personal administrativo de ISAE Universidad.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ISAE-LOGO.png  **ISAE UNIVERSIDAD** | SISTEMA DE INFORMACIÓN  UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN  **SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**  **Proyecto 16, Act. 2** | SI-UTE |
| Páginas 10 |
| Fecha  11-2-2016 |

**7. ESPECTATIVAS INICIALES**

7.1 Concienciar al personal de las necesidades de todos los clientes(internos y externos).

7.2 Mejorar la actitud en el servicio, de forma adecuada, personalizada y amable, con interés genuino.

7.3 Desarrollar ciertas técnicas que deben de seguirse en la empresa para poder llevar a cabo una adecuada comunicación efectiva.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ISAE-LOGO.png  **ISAE UNIVERSIDAD** | SISTEMA DE INFORMACIÓN  UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN  **SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**  **Proyecto 16, Act. 2** | SI-UTE |
| Páginas 10 |
| Fecha  11-2-2016 |

**8. LOGROS FINALES**

Los logros de la actividad se enumeran de la siguiente manera:

8.1.1 Utilizando diversas técnicas de se estará logrando alinear a los participantes con los objetivos corporativos en lo que respecta a servicio y atención.

8.1.2 Reforzar la importancia del rol individual, al momento de aportar para el cumplimiento de las expectativas de todos nuestros clientes.

8.1.3 Se estará comprometiendo a los asistentes del seminario, en realizar gestión de lo aprendido por medio de un seguimiento asertivo.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ISAE-LOGO.png  **ISAE UNIVERSIDAD** | SISTEMA DE INFORMACIÓN  UNIDADTÉCNICA DE EVALUACIÓN  **SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**  **Proyecto 16, Act. 2** | SI-UTE |
| Páginas 10 |
| Fecha  11-2-2016 |

**9. EVIDENCIAS DE LA ACTIVIDAD**

9.1 Presentación Propuesta por parte del Proveedor.

9.2 Contenido del Seminario presentado.

9.3. Lista de Asistencia.

9.4 Fotografías de la Actividad.

* 1. Certificado al facilitador.

9.6 Copia de la Circular de Invitación.