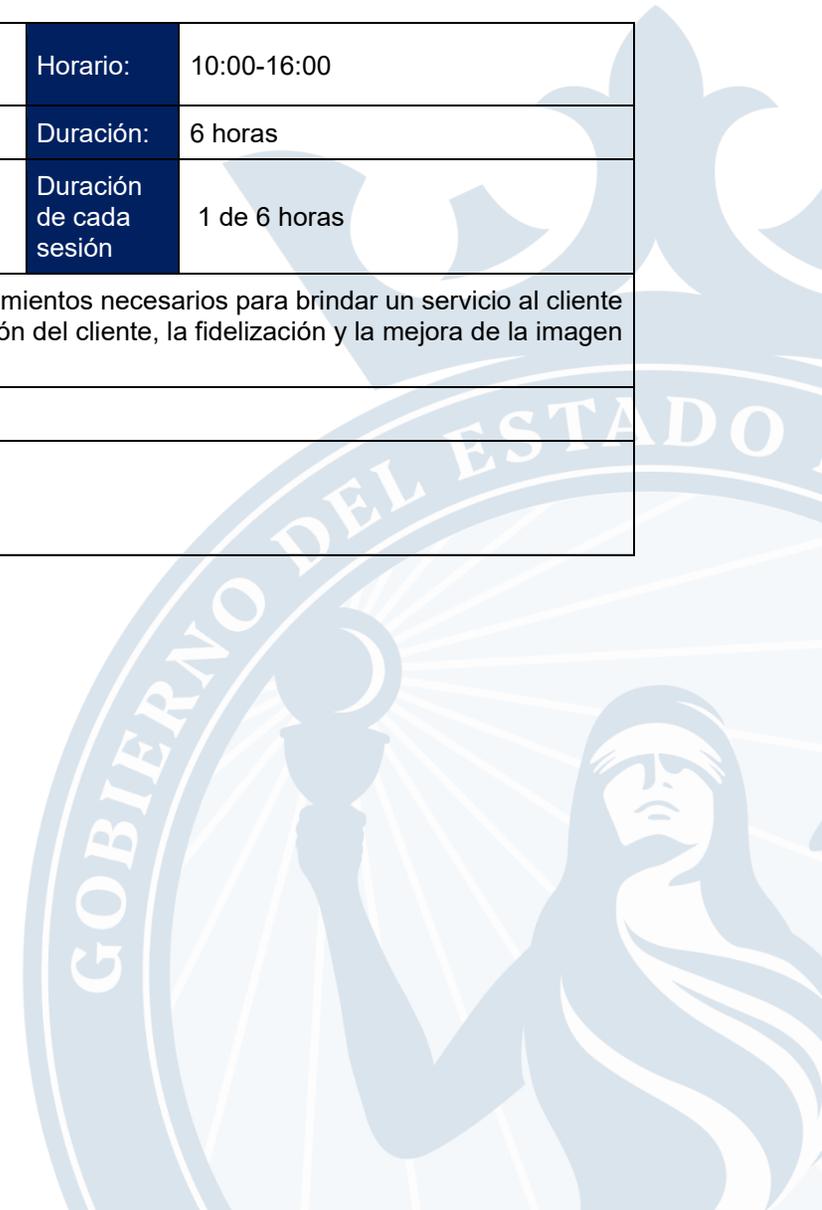




**DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO TURÍSTICO
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA 2025**

CARTA DESCRIPTIVA

Nombre del curso:	Atención y Servicio al Cliente	Horario:	10:00-16:00
Municipio sede:	Irapuato	Duración:	6 horas
Nombre del instructor:	Mónica Domínguez Ángeles.	Duración de cada sesión	1 de 6 horas
Objetivo:	Desarrollar en los participantes habilidades, actitudes y conocimientos necesarios para brindar un servicio al cliente de calidad, eficiente y empático, que contribuya a la satisfacción del cliente, la fidelización y la mejora de la imagen y resultados de la organización.		
Perfil del participante:	Directivos y gente con personal a su cargo		
Conocimientos y habilidades para ingresar al curso:	Manejo del personal		





**DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO TURÍSTICO
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA 2025**

Contenido temático	Objetivo particular	Actividades		Técnicas instruccionales	Técnicas grupales	Evaluación	Requerimientos	Tiempo
		Instructor	Participante					
1.- Importancia de calidad en el servicio.	Al término de la sesión los participantes podrán reconocer la importancia como un factor clave para la satisfacción, lealtad y retención del cliente, así como para el posicionamiento y éxito sostenible de la organización, mediante el análisis de buenas prácticas y mejora continua.	El instructor conocerá al equipo de trabajo mediante dinámica de ruptura de hielo, ejercerá un análisis de perfiles y puestos de trabajo, se les explicará las bases de los conocimientos por adquirir basados en el saber ser, saber hacer, identidad y cultura y post venta.	El participante será guiado para hacer sinergia con el equipo a través de la escucha efectiva y el conocimiento.	Expositiva, debate y de simulación.	Iniciación grupal	N/A	Proyector, computadora portátil, hojas de máquina, plumas y marcadores. Lugar bien ventilado y con buena luz.	2 hrs.
2. Herramientas prácticas para mejorar la atención al cliente.	Al término de la sesión el participante identificará y aplicará herramientas de comunicación, gestión de quejas y escucha activa, que les permita mejorar la calidad de la atención al cliente en su entorno laboral inmediato.	El instructor explicará en tiempo y forma los lineamientos de atención y servicio al cliente para lograr regulaciones y mejoras en el servicio, basándonos en el protocolo del antes del servicio, primer contacto, durante el servicio y al término del mismo.	El participante comprenderá a través de dinámicas cada punto a desarrollar basados en su día a día laboral, enfoque de instrucción acorde a cada establecimiento en el que trabajan.	Expositiva, debate y de simulación.	- Juego de Roles - Actividad escrita	N/A	Proyector, computadora portátil, hojas de máquina, plumas y marcadores. Lugar bien ventilado y con buena luz	2 hrs.



**DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO TURÍSTICO
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA 2025**

3. Identidad de Guanajuato en la Atención al cliente	Al término de la sesión las y los participantes identificarán elementos clave de la identidad cultural, histórica y turística de Guanajuato, y los integrarán en su trato con el cliente para ofrecer una atención más cálida, contextualizada y representativa de los valores del Estado.	El instructor explicará la importancia de conocer la Identidad de Guanajuato a través de la Buena comunicación con el cliente y los colaboradores.	El participante trabajará con casos reales y de experiencia personal para la solución de posibles necesidades de los clientes.	Expositiva y de debate	Análisis de procesos	N/A	Proyector, computadora portátil, hojas de máquina, plumas y marcadores. Lugar bien ventilado y con buena luz	2 hrs.
--	--	--	--	------------------------	----------------------	-----	--	--------

