

**¡Hola!** En este módulo analizamos el concepto de "calidad de atención" y lo vinculamos directamente a la satisfacción de las necesidades del cliente y sus expectativas.

Comprendimos que la gestión orientada al cliente es fundamental para diferenciarse de sus competidores y obtener mejores resultados del negocio, a través de una activa participación de sus recursos humanos.