



# AUTORIDAD DEL CANAL DE PANAMÁ

## INFORME DE VIAJE OFICIAL

AÑO FISCAL 2016

7125 (COIA)  
V. 9-11-2015

NOMBRE: Ana María Chong B. NÚMERO DE EMPLEADO (IP) 2288061

DIVISIÓN: MERC

VICEPRESIDENCIA: ME

FECHA DEL VIAJE: 09/13/2016-09/16/2016

LUGAR: Nueva York, Estados Unidos, Crowne Plaza Times Square

COSTO DEL VIAJE: Transporte: B/. 453.66 Hospedaje: B/. 1,540.63 Viáticos: B/. 756.00

PROPÓSITO DEL VIAJE (Seleccionar el que aplique y describir. Ver instrucciones):

SELECCIONE Capacitación: Customer Service Excellence: How to win and keep customers

DESCRIPCIÓN DEL VIAJE (Ver instrucciones):

Seminario de capacitación en la prestación de un buen servicio al cliente que fortalecerá las habilidades adquiridas para una mayor y más eficaz comunicación; ofreció técnicas actualizadas en las relaciones con los clientes incluyendo temas como, los beneficios de un excelente servicio, profesionalismo bajo presión, servicio al cliente interno, manejando las expectativas del cliente, manejando las expectativas del cliente dependiendo de su personalidad, habilidades para escuchar a nuestro cliente, medios de comunicación efectiva (verbal, electrónica, telefónica), el manejo de clientes difíciles. Esto asegura una ventaja competitiva global a través de la excelencia de servicio al cliente. Con esto se quiere proyectar el papel del Canal y su ampliación a nivel nacional e internacional y potenciar el desarrollo del conglomerado marítimo.

FIRMA DEL EMPLEADO: Ana M. Chong B. FECHA: 26/SEP/2016