

Calidad de Servicio al Cliente

El brindar un servicio al cliente de calidad es un tema al que se le presta bastante atención en el presente, dado que puede representarle a la organización una ventaja competitiva sostenible. Y, es que se puede llegar lejos en este mercado tan competitivo, capacitando a nuestros colaboradores en cómo atender consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo a cada cliente, personalmente.

DETALLES DEL EVENTO:

Fecha:	26 de febrero	todos los mar. de 19:00 h a 22:40 h
Duración:	12 horas académicas	(03 sesiones de 04 h c/u)

*Duración de la hora académica: 50 minutos

Objetivos de aprendizaje:

Brindar a los participantes la filosofía y los conceptos de calidad de servicio, y las herramientas prácticas que les permitan brindar un servicio de excelencia a sus clientes, retenerlos, fidelizarlos y construir en ellos una relación de largo plazo. El manejo de quejas de clientes, y el problema de la cobranza morosa también se estudian como complemento a lo anterior.

Metodología:

El taller se desarrolla de manera interactiva, participativa y entretenida; incluyendo: Dinámicas y ejercicios grupales. Reflexión sobre las mismas. Intercambio de experiencias. Lluvia de ideas (brainstorming), discusión y análisis. Intercambio de experiencias y conocimientos. Role play. Casos prácticos.

Temario:

- Introducción y objetivos de brindar un servicio al cliente de calidad.
- El rol de las expectativas en la calidad del servicio al cliente tiempo.
- ¿Qué genera aceptación o rechazo de los clientes?
- Actitud en el servicio.
- ¿Cómo demostrar al cliente de que sí nos interesa?
- Clasificación y priorización de tareas.
- La trilogía de la calidad de servicio en ESAN.
- Compromisos personales de aplicación.
- Indicadores de calidad de servicio.
- Manejo de quejas.
- La cobranza morosa y los objetivos mutuos.
- ¿Qué es negociar una cobranza morosa?

Dirigido a:

Público en general, mayores de 18 años o estudiantes universitarios.

Inversión:

Público en general: S/ 525.00
Pago por anticipado (hasta el 12 de febrero): S/ 472.50
Ex alumnos de pregrado, alumnos de posgrado y del DPA de la Universidad ESAN: S/ 472.50
Club de suscriptores de El Comercio: S/ 446.25
Alumnos de pregrado de la Universidad ESAN: S/ 420.00
Corporativo (05 a más inscritos): S/ 420.00

*Se requiere un mínimo de 08 alumnos para iniciar el curso.

*Los descuentos no son acumulables.

*Se entregará Certificado de Aprobación y Constancia de Nota a nombre de la Universidad ESAN.

*Una vez iniciado el curso no hay lugar a retiros, ni devoluciones.

Profesor:

Claudio Saavedra Villanueva

MBA en The American University (Washington D.C.); y Licenciado en Economía en la Universidad de Ginebra (Suiza).
Licensed in Problem Solving and Decisión Making by Kepner and Fourie Program Leader (Inglaterra).

Profesor a tiempo parcial de prestigiosas universidades a nivel nacional.

Consultor internacional, especializado en entrenamiento presencial para el desarrollo de competencias comerciales y de liderazgo, desarrollo y supervisión de personas, y en la profesionalización de fuerzas de venta.

Informes e inscripciones:

Universidad ESAN
Oficina de Admisión Pregrado
lun. - vie. de 09:30 h a 19:45 h | sáb. de 09:00 h a 12:45 h
T. 712 7272 | extension@ue.edu.pe
<https://www.ue.edu.pe/programa-extension-universitaria>
Alonso de Molina 1652, Monterrico, Surco

SI ERES
SUSCRIPTOR
OBTÉN

15%
dscto.

Club 