



IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE

PROFESORES

Tomás Chahin

Tomás Olmos



www.fundaciongeo.org.ar
info@geo.org.ar
Uruguay 469 12 A, CABA
Tel. +54 11 5199 0868/69

Seguinos en las
redes sociales



Entrá a nuestra web
y enterate de más!





INSTRUCTORES

Tomás Chahin

Licenciado en Administración, UBA, Facultad de Ciencias Económicas. Posgrado en Gestión de la Calidad, USAL. Doctorando en Administración, UBA. Socio de HST Consultora Técnica, consultoría en empresas y organismos públicos en: management, sistemas de gestión, normas de calidad, reingeniería, optimización de procesos y resultados, desarrollo organizacional. Ex Profesor de la Asociación Argentina de Productores Asesores de Seguros (AAPAS) y del Sindicato del Seguro – Cursos sobre Calidad, Marketing, Liderazgo y Atención al Cliente. Ex Evaluador del Premio Nacional a la Calidad. Titular del Comité de Prevención de Fraude Corporativo del IRAM.

Fabián Olmos

Licenciado en Administración (UBA). Licenciado en Sistemas de Información En curso (UBA). Posgrado de Especialización en Docencia Universitaria (UBA). Auditor Interno ISO 9001. Actualmente es docente en la Cátedra de Sistemas Administrativos de la carrera de Licenciatura en Administración en UBA Facultad de Ciencias Económicas.

OBJETIVO

Disponer de herramientas para brindar a los clientes una atención sustentada en modelos de gestión de la calidad. Conocer los mecanismos para la interacción de la atención al cliente con el resto de la empresa.

DESTINATARIOS

Este curso está dirigido a todos aquellos interesados en mejorar procesos, reducir defectos y dar un mejor servicio.

LUGAR

Uruguay 469 12 A, CABA

CANTIDAD DE REUNIONES

Se realizará en 3 jornadas de 3 horas.

TEMARIO DE LA ACTIVIDAD

1. Conceptos básicos sobre calidad y mejora continua

- Visión orientada hacia el cliente. Actitudes. Visión de proceso.
- ¿Qué es calidad? ¿Quién es el cliente según la organización?
- ¿Qué entendemos por producto o servicio? ¿Qué es un proceso?
¿Qué es mejora continua?
- Claves y principios de la calidad. Costos de la ineficiencia.

2. Requisitos de un sistema de Gestión de la Calidad

- Visión estratégica y operativa de los servicios, para exceder las expectativas del cliente y otras partes interesadas.
- Objetivos en la atención al cliente.
- Formalización de procesos de atención al cliente.
- Determinación de las competencias de las personas y actividades de soporte.
- Evaluación del desempeño.
- Satisfacción del cliente. Quejas y Reclamos.

3. Implementación del sistema de gestión de la calidad. Aplicaciones. Ciclos de mejora.

- Mejora continua

MATERIAL A ENTREGAR

Certificado de asistencia, carpeta del curso, material del curso, bolígrafo.

FORMAS DE PAGO

- Efectivo
- Depósito o transferencia en cuenta GEO

IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMAS DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE



- Tarjeta presencial
- Tarjeta venta telefónica
- Mercado Pago