



**CENTRO DE
DESARROLLO GERENCIAL**

Education & Management

MARKETING

ÁREA DE DESARROLLO:

Curso de:

ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DE SERVICIO



+54 11 5199 0868/69
fundacion@geo.org.ar
Uruguay 469 12 A, CABA

Seguinos en las redes sociales



www.fundaciongeo.org.ar

Escaneá el código y
entrá a nuestra web
para enterarte de más!



FICHA TÉCNICA



Carga horaria
9 horas
(3 horas cada reunión)



Modalidad
Virtual sincrónica
(Docente en línea)



Área de desarrollo
Marketing



Docente
Benito Cleres



Director de área
Benito Cleres

TIPO DE ACTIVIDAD:

INNOVACIÓN

Son actividades esenciales que facilitan las acciones para su organización y su equipo, este tipo de actividades son indispensables y tienen funciones transversales para cualquier organización.

Son la base histórica del desarrollo profesional en el mundo. Permiten optimizar estándares de calidad y servicio a los niveles más altos.

¿Por qué es importante esta capacitación?

El siglo XXI se caracteriza por ser tecnológico, pero también por ratificar la importancia de los servicios. Los mercados nos presentan ofertas de productos indiferenciados. Sostener la rentabilidad de una empresa en el tiempo, depende de su ventaja competitiva y hoy es muy difícil lograrlo con los tangibles. Es así que los servicios dan la oportunidad de agregar valor a una oferta diferenciándose a partir de un nivel de calidad con mejora continua centrándose en las demandas de los clientes con el objetivo de lograr su fidelización.

OBJETIVOS

Establecer una relación eficiente con los clientes, internos y externos. Lograr a través de la calidad del servicio la fidelización de la cartera de clientes.

PERFIL DEL PARTICIPANTE

A profesionales y ejecutivos del área de marketing, personal de mandos medios, mandos superiores y particularmente todos aquellos que tengan relaciones de contacto con clientes externos.

METODOLOGÍA

Presentaciones conceptuales combinadas con talleres grupales. Centrados en situaciones reales de los procesos de atención, análisis de casos en función de las necesidades de capacitación y experiencias de los asistentes.

TEMARIO DE LA ACTIVIDAD

- **Características generales de las actividades de servicio.**
- **Modelo de servicio total.** Cambios actitudinales.
- **Cadena de servicio.** La empresa como una cadena de servicio al cliente.
- **Determinación de la tipología del cliente.** Identificación de sus demandas simbólicas en virtud de sus relaciones vinculares.
- **Calidad desde la perspectiva del cliente.**
- **Comunicación.** La comunicación como un factor clave del servicio total al cliente. Búsqueda de alternativas de solución.
- **La búsqueda transaccional como electo satisfactor del cliente.**
- **Transacciones complementarias, conflictivas y ulteriores.**
- **Seguimiento del proceso de atención desde el concepto de recreación del cliente.**

DIRECTOR DE ÁREA Y DOCENTE



MARKETING

Benito Cleres

Ingeniero. Profesor de asignaturas con incumbencias en Marketing, Comercialización, Cadena de Valor.



CENTRO DE DESARROLLO GERENCIA

Education & Management

A través de nuestro equipo y red de expertos brindamos las herramientas y el conocimiento teórico-práctico probado que permite a las personas su desarrollo en plenitud en el ámbito profesional y laboral, fortaleciéndose para lograr sus metas de vida y agregar valor a su familia y comunidad.



**Entrá a nuestra web
y enteráte de más!**

Seguinos en las redes sociales



www.fundaciongeo.org.ar

 +54 11 5199 0868/69

 fundacion@geo.org.ar

 Uruguay 469 12 A, CABA