



**CAB**

Capacitaciones  
Abiertas

# ATENCIÓN AL CLIENTE Y MANEJO DE QUEJAS

PROFESORES  
**BENITO CLERES**



[www.fundaciongeo.org.ar](http://www.fundaciongeo.org.ar)  
[info@geo.org.ar](mailto: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**

### **BENITO CLERES**

Licenciado en Administración (U.B.A.). Posgrado en Docencia Universitaria (UBA) Actualmente se desempeña como profesor adjunto de la Facultad de Ciencias Económicas (UBA) en carreras de Grado y Posgrado.

Ingeniero Universidad Tecnológica Nacional. Capacitador a Empresas Fundación GEO. Profesor de la Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires.

Profesor de la Cátedra de Comercialización, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de Buenos Aires.

Profesor de posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de La Plata para la Maestría en Diseño y Marketing.

Profesor de posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de La Plata para la Universidad del Valle de Bolivia, para el Postgrado MBA y Maestría en Marketing y Finanzas, lugar, Cochabamba y La Paz, Bolivia.

Profesor de posgrado de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Universidad Nacional de La Plata para la Especialización en Derecho Empresario.

Profesor de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad Nacional de Entre Ríos para la cátedra de Administración de la Cadena de Valor y la Logística.

Profesor del Postgrado Agro Negocios de la Facultad de Agronomía de la Universidad de Buenos Aires.

Profesor de la Escuela de Economía y Negocios Internacional de la Universidad de Belgrano.

Desarrollo de asistencia técnica capacitación y consultoría en múltiples organizaciones.

#### **PUBLICACIONES:**

“Las Claves del Marketing Actual”, enero 2005, coautor en el capítulo de Inteligencia Comercial. Grupo Editorial Norma.

“Marketing y Competitividad” coautor en el capítulo “Inteligencia Comercial y la segmentación temporal”, marzo, 2009. Editorial Pearson.

“La Comunicación de las Marcas” coautor en el capítulo “La Inteligencia Comercial y las Marcas”, 2013. Editorial Dircom.

## **OBJETIVO**

Brindar herramientas y técnicas de atención al cliente y técnicas para el manejo de quejas, como partes fundamentales del desarrollo de una organización de servicio.

## **DESTINATARIOS**

Especialmente para gerentes, jefes, encargados o para todas aquellas personas que tengan contacto con clientes.

## **LUGAR/FORMATO**

Virtual, a través de la plataforma Zoom.

## **CANTIDAD DE REUNIONES**

Se realizará en 4 jornadas de 2 horas.

## **FECHAS DE REUNIONES**

Fecha: 21/7, 22/7, 23/7, 24/7 de 10:00 a 12:00 horas

## **TEMARIO DE LA ACTIVIDAD**

- 1.** Visión estratégica y operativa de los servicios, para exceder las expectativas del cliente.
- 2.** Teoría vincular en la relación cliente interno-externo.

- 3.** Aplicación de esferas mentales en la prestación de servicios, y en el manejo de la queja.
- 4.** Tipologías de clientes internos y externos. Expectativas.
- 5.** Cadena de Servicio.
- 6.** Comunicación inter e intra - sectorial. Técnicas.
- 7.** Concepto de Servicio Total y dimensiones.
- 8.** Recreación de clientes.

## **MATERIAL A ENTREGAR**

Entrega de certificados de asistencia virtual, material de curso.

## **ARANCEL**

- \$1200

## **FORMAS DE PAGO**

- Depósito o transferencia en cuenta GEO
- Mercado Pago