



CURSO

EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y LA CALIDAD EN EL SERVICIO

OBJETIVO GENERAL: El objetivo de la Calidad en el Servicio y Atención al Cliente el participante aprende a conocer las estrategias de servicio de calidad y las importantes mejoras en la formación personal para el aumento del rendimiento profesional y económico relacionado con la atención al cliente

CONTENIDO PROGRAMATICO

- ¿Quiénes son los clientes?
- Conocer al cliente
- Que busca el cliente cuando va a comprar
- Causas de insatisfacción del cliente
- Comunicación con los clientes.
- El cliente difícil
- Como vender a clientes difíciles
- Clientes difíciles ¿rentables?
- ¿Qué es el servicio?
- Características del servicio
- Control de los procesos de atención al cliente
- 10 componentes básicos del buen servicio
- 10 mandamientos de la atención al cliente
- Servicio de calidad
- Que es una venta de servicio
- ¿Que es un producto y que es un servicio para efectos de mercadeo
- Lo que se requiere conocer del producto
- El teléfono un gran aliado, no lo convierta en arma mortal
- Cualidades del vendedor exitoso
- 10 secretos para convertirse en un vendedor exitoso
- Herramientas de neurolingüística.

INFORMACION GENERAL

Régimen: Duración 16 horas académicas. Se dicta el modulo los días sábado y domingo, en el horario de 8:00 AM a 5:00 PM.

Inversión: 500 BS.F. más IVA, por modulo 16 horas.

Credencial: Al final del se confiere un certificado de aprobación del Curso de **EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y LA CALIDAD EN EL SERVICIO**, otorgado por el Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales y el Gerente General de FACES.

Forma de pago: Depósito en efectivo, cuenta Corriente BOD No. 0116-0140-55-0005797100 a nombre de FACES C,A. Para formalizar la inscripción, consignar en recepción original del deposito .

***INCOMPANY:** el precio por modulo será a convenir entre las partes.

INSCRIPCIONES ABIERTAS

INFORMACIÓN: AV. 13 entre calles 75 y 76 Edificio NORREY # 75-61

Teléfonos: 0261-7970440 Fax: 7974753.

Direcciones electrónicas: www.faces.org.ve - facesca@cantv.net

MGS.JESUS DANIEL BORGES
GERENTE GENERAL