

ATENCIÓN AL CLIENTE

MEJORA TU IMÁGEN DE MARCA - CULTURA DE SERVICIO

Curso 100% Virtual - Inicio 13 de Septiembre

capacitaciones@belcasbol.com

 78492505 / 78164943



ATENCIÓN AL CLIENTE

MEJORA TU IMAGEN DE MARCA - GENERA UNA CULTURA DE SERVICIO

HORARIOS

Lunes 13 de Septiembre: 19:00 a 22:00 PM

Martes 14 de Septiembre: 19:00 a 22:00 PM

Miércoles 15 de Septiembre: 19:00 a 22:00 PM

Jueves 16 de Septiembre: 19:00 a 22:00 PM

Total: 12 horas Reloj

TEMARIO

1. ¿Qué es el servicio?
2. ¿De qué trata el servicio al cliente?
3. La participación del cliente.
4. La mezcla del servicio.
5. Intangibilidad
6. Variabilidad
7. Caducidad
8. ¿Qué servicios ofrecer?
9. El cliente tiene el poder
10. Conocer al Cliente
11. Industrializar el servicio
12. Diferenciarse por la Calidad de Servicio
13. Servicio de Base
14. Servicios Periféricos
15. Atención Vs. Servicios
16. Calidad del Servicio
17. Ecuación de la Calidad
18. Los niveles de la calidad en la óptica de la Empresas: Prevista, servida, esperada, requerida, percibida, latente.
19. EVE
20. La cadena de Valor
21. ¿Qué es una Red de Valor?
22. Expectativas Clave:
 - Fiabilidad
 - Capacidad de Respuesta
 - Profesionalidad
 - Accesibilidad
 - Cortesía
 - Comunicación
 - Credibilidad
 - Seguridad
 - Comprensión
 - Tangibilidad

BENEFICIOS

El capacitarte en atención o servicio al cliente, genera:

- Aumento del nivel de confianza de tus usuarios.
- Mejores rentabilidades para tu organización.
- Que los trabajadores se sientan más motivados a ayudarse entre ellos.
- Una mejor imagen de marca, publicidad gratis por recomendación de clientes satisfechos.

OBJETIVOS

Desarrollar una cultura de servicio de calidad, enfocando todos los esfuerzos a exceder las expectativas del cliente, a través del conocimiento de sus necesidades.

INVERSIÓN

- 250Bs

Todos los paquetes cuentan con IVA, certificados en formato digital (con valor curricular de 15 horas académicas)

INSCRITOS EN GRUPOS DE 3 O MÁS, descuentos corporativos.

PROMOCIÓN ¡Inscríbete con el descuento!

Inscríbete desde ahora al 04 de Septiembre y sólo invierte 200Bs de manera individual.

MEDIOS DE PAGOS

Banco Fassil - Titular: BELCAS S.R.L.

Nº Cuenta: 1948150

Cuenta Corriente

NIT: 375983023

Tigo Money: 76070714

Banco Nacional - BNB

A nombre de BELCAS S.R.L.

Cuenta Corriente.

Nº Cuenta: 2000182683

Nit: 375983023

CAPACITADOR

Msc Carlos Huaylinos Segura- Perú

- Magister en Administración por la Universidad Nacional Federico Villarreal, con mas de 12 años de experiencia en el sector Retail, ocupando cargos gerenciales en supermercados, centros comerciales (Perú), tiendas de mejoramiento del hogar (Bolivia).

- Actualmente se desempeña como Gerente de Unidad de Negocios Retail en HP Medical SRL en Santa Cruz.

- Gerente de Compras en Supermercado Makro Parque, Gerente Comercial en Multicenter S.R.L. y como Gerente de Tienda en Supermercados Peruanos S.A. del holding Intercorp con mas de 100 tiendas en Perú.

 Banco Fassil

 tigo
money

 BNB | Banco Nacional de Bolivia