



UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
VICERECTORADO ACADÉMICO
DECANATO DE EXTENSIÓN
Coordinación de Extensión Sede Litoral

Curso:

Atención al Cliente y Calidad del Servicio

OBJETIVO

Aplicar habilidades en la atención de público a través del conocimiento de técnicas y estrategias de comunicación efectiva con el cliente, basadas en el respeto y cooperación bajo la perspectiva de que los clientes y la calidad son un elemento fundamental para las organizaciones.

CONTENIDO

- 1.- Líderes de Nueva Generación.
- 2.- La Comunicación como Elemento Clave en la Atención al Cliente.
- 3.- El Servicio y sus Factores Claves.
- 4.- El Cliente y los Tipos de Clientes.
- 5.- Calidad del Servicio.
- 6.- Pasos para Manejar una Queja.
- 7.- Metáfora del Servicio como Teatro.
- 8.- Tips en el Servicio.

INSTRUCTOR

Prof. Simón López - USB

INSCRIPCIÓN ON-LINE

Para formalizar la inscripción de este curso, visita nuestro portal web y realiza tu registro en línea siguiendo las instrucciones que indica el sistema...

Visita nuestro portal: <http://www.cel.dex.usb.ve/cursos>

Favor realizar depósito o transferencia bancaria a nombre de:
FUNINDES-USB Rif. J-00253433-8
Correo: edupermanente-sl@usb.ve / casavargas@usb.ve
BANCO MERCANTIL, Cta. Cte. N°: 0105-0024-95-1024224287

Lugar: **Casa Vargas**

Horario de Ejecución:

8:30 am 3:30 pm

Inicio: **19 y 22/06/2017**

Nota:

El inicio de este curso se determinará e informará al cumplirse con la matrícula mínima de 10 participantes inscritos.

Nro. Horas: 16

Costo: 12.000 Bs.

Inscripciones Abiertas