

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

FECHA Y HORARIO

- 4 al 13 de mayo de 2022
- Lunes, miércoles y viernes
- 19:30 a 21:30
- Plataforma Zoom
- 2 semanas – 15 horas

FACILITADOR

JORGE LUNA VERA

- Coach en desarrollo empresarial
- CEO Fundador de Neuromanager Group SRL

INFORMACIÓN DE CONTACTO

- Anelys Salazar
- Mail:
anelys.salazar.watanabe@hotmail.com
- Cel: 751 104917
634 27233

OBJETIVOS:

- ✓ Comprender el concepto de calidad desde la perspectiva del cliente.
- ✓ Reconocer el valor de la relación con los clientes en el tiempo y desarrollar estrategias para aumentar ese valor.
- ✓ Incorporar técnicas de atención que generen satisfacción y deleiten a los clientes.
- ✓ Manejar adecuadamente las quejas y las situaciones difíciles.

DIRIGIDO A:

Jóvenes microempresarios o emprendedores de 16 a 30 años, de los departamentos de Beni, Chuquisaca, Oruro, Pando, Potosí, Santa Cruz y Tarija.

INSCRIPCIONES:

Para realizar tu inscripción a la capacitación, haz click en el siguiente enlace:

<https://forms.gle/ChJ9Xaie8exDxSX17>

BENEFICIOS:

- ✓ Adquirir nuevos conocimientos.
- ✓ Recarga de crédito a los primeros 100 inscritos.
- ✓ Capacitación gratuita.
- ✓ Certificado de participación.

CONTENIDO:

- ✓ ¿Cómo entender el servicio al cliente y sus percepciones?
- ✓ ¿Cómo medir la atención y servicio al cliente y que variables considerar?
- ✓ ¿Cómo desarrollar estrategias de atención y servicio al cliente?
- ✓ ¿Cómo desarrollar un modelo de atención y servicio al cliente?

CRONOGRAMA:

SEMANA 1		SESIÓN 1 Miércoles 4 de mayo Hrs. 19:00 – 21:00	SESIÓN 2 Viernes 6 de mayo Hrs. 19:00 – 21:00
SEMANA 2	SESIÓN 3 Lunes 9 de mayo Hrs. 19:00 – 21:00	SESIÓN 4 Miércoles 11 de mayo Hrs. 19:00 – 21:00	SESIÓN 5 Viernes 13 de mayo Hrs. 19:00 – 21:00