



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

Sede
Esmeraldas

UNIDAD DE EDUCACIÓN CONTINUA

CURSO DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

MODALIDAD VIRTUAL



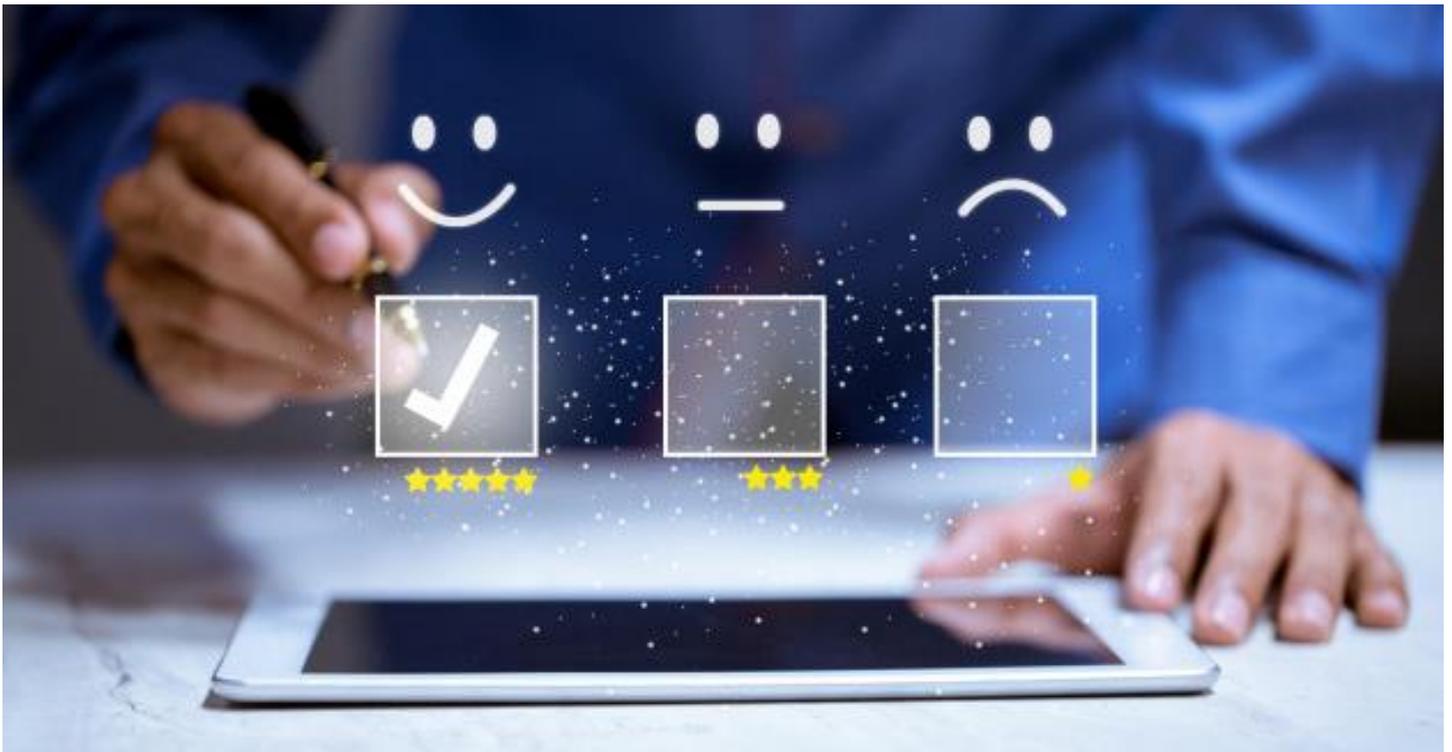
**¡INSCRIPCIONES
ABIERTAS!**

**DURACIÓN: 24 HORAS ACADÉMICAS
INICIA 1 DE AGOSTO DE 2020**

Más información:

-  educacion.continua@pucese.edu.ec
-  WhatsApp 0988676164 (9:00 a 17:00)
-  <https://cfc.pucese.edu.ec/>

**#JuntosContraEl Coronavirus
#QuedateEnCasa
#QuedateEnLaPUCESE**



PRESENTACIÓN

Según los resultados de una investigación realizada por una estudiante de la escuela de Administración, los profesionales graduados en la especialidad antes mencionada indicaron que se deben impartir cursos de formación continua sobre “Servicio y atención al cliente”, por lo cual se desea impartir este tipo de curso para mejorar los conocimientos de los futuros profesionales en administración de empresas.

El curso trata de conocer las diferentes estrategias y mecanismo adecuados para brindar un servicio y atención al cliente que permita que las empresas mejoren su relación con los clientes tanto interno como externo.

CERTIFICACIÓN Y APROBACIÓN

Para aprobar el curso el participante deberá cumplir con los parámetros de evaluación.

Opcional: Si usted desea la impresión del certificado oficial que le valide los conocimientos adquiridos en este curso gratuito deberá solicitar la emisión de certificado y abonar un valor mínimo.

PARA SEGUIR ESTE CURSO:



ESTÁ DIRIGIDO A

- ✓ Estudiantes de la escuela de Administración de Empresas



REQUISITOS DE INGRESO

- ✓ Estar matriculado en el semestre actual de la Carrera de Administración de Empresas.



EVALUACIÓN

- ✓ Para aprobar el curso el participante deberá mantener una asistencia mínima del 80% y obtener una calificación no menor a 7/10 en las evaluaciones.



MODALIDAD

- ✓ Clases en vivo y en directo desde aulas virtuales.
- ✓ Interacción sincrónica con el/la Facilitador/a.

HORARIO

- ✓ Inicio de clases: 1 de agosto de 2020
- ✓ Duración: 4 Semanas
- ✓ Horario: sábados de 14:00 a 18:00

ESTRUCTURA DEL CURSO

- I. Servicio y atención al cliente.
- II. Importancia, características y ventajas.
- III. Tipos de Clientes.
- IV. Palabras claves que se deben utilizar en el servicio y atención al cliente.
- V. El valor agregado en el servicio y atención al cliente.
- VI. Quejas.
- VII. La imagen del negocio y del personal

FACILITADOR (A)

FREDDY BETANCOURT AGUILAR

Magister en Administración de Empresas mención Planeación. Diplomado en Educación Superior. Licenciado en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras. Docente de la Carrera de Administración de Empresas de la PUCESE.



CURSO GRATUITO

Opcional: La solicitud de certificados oficiales tiene un costo \$30,00

FORMAS
DE PAGO

Pago en ventanilla de recaudación PUCESE
Transferencia o depósito a la cuenta de la Universidad

Banco Pichincha
Cuenta corriente N° 3170623204
Nombre: PUCESE
RUC: 0891702744001

También puede hacer los pagos con
su tarjeta de crédito preferida

VISA



Más información:

UNIDAD DE EDUCACIÓN CONTINUA

 educacion.continua@pucese.edu.ec

 WhatsApp 0988676164 (9:00 a 17:00)

 <https://cfc.pucese.edu.ec/>