



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

Sede
Esmeraldas

UNIDAD DE EDUCACIÓN CONTINUA

EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE TALLER PRÁCTICO




MODALIDAD ONLINE



**¡INSCRIPCIONES
ABIERTAS!**

CERTIFICACIÓN 16 HORAS ACADÉMICAS
INICIA 16 DE OCTUBRE DE 2020
FINALIZA 24 DE OCTUBRE DE 2020

Más información:

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

Ser más, para servir mejor



PRESENTACIÓN

¿Has pensado qué sería de una empresa sin sus clientes? Las empresas venden productos o prestan servicios y, para ello, diseñan una imagen de marca y desarrollan una estrategia de comercialización. Pero nada de esto tiene sentido si en el centro de nuestros esfuerzos no está EL CLIENTE, por lo que la excelencia en la atención al cliente debe ser nuestro objetivo.

Taller práctico en el que se instruirá a los participantes la forma correcta de brindar un excelente servicio y atención al cliente. El presente curso tiene la finalidad de brindar a los participantes las diferentes estrategias y mecanismos adecuados para brindar un excelente servicio y atención al cliente, que permita a las empresas mejorar y fortalecer su relación con los clientes.

CERTIFICACIÓN Y APROBACIÓN

La Unidad de Educación Continua entrega certificados para todos sus cursos y programas ofertados.

Los certificados son emitidos por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.

PARA SEGUIR ESTE CURSO:



ESTÁ DIRIGIDO A

- ✓ Público en general que desee aprender o incrementar sus conocimientos en atención al cliente.



REQUISITOS DE INGRESO

- ✓ Acceso a internet.
- ✓ Proceso de inscripción y confirmación del pago del curso.



EVALUACIÓN

- ✓ Para aprobar el curso el participante deberá cumplir con los parámetros de evaluación. Se requiere el 80% de asistencia.



MODALIDAD

- ✓ En el horario establecido, los estudiantes tendrán clases en vivo a través de una plataforma de videoconferencias.
- ✓ Las clases se desarrollarán de forma participativa y dinámica.

HORARIO

- ✓ Inicio de clases: 16 de octubre de 2020
- ✓ Finaliza: 24 de octubre de 2020
- ✓ 4 sesiones de videoconferencias
- ✓ Viernes de 18:00 a 20:00 y sábados 14:00 a 18:00
- ✓ Inscripciones hasta el martes 12 de octubre de 2020.
- ✓ El curso se abrirá cuando se cumpla con un número mínimo de participantes.

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

Magíster 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.



FORMAS
DE PAGO

Inversión: \$30,00

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/>