



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

Sede  
Esmeraldas

**UNIDAD DE EDUCACIÓN CONTINUA**

## EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE TALLER PRÁCTICO

MODALIDAD ONLINE



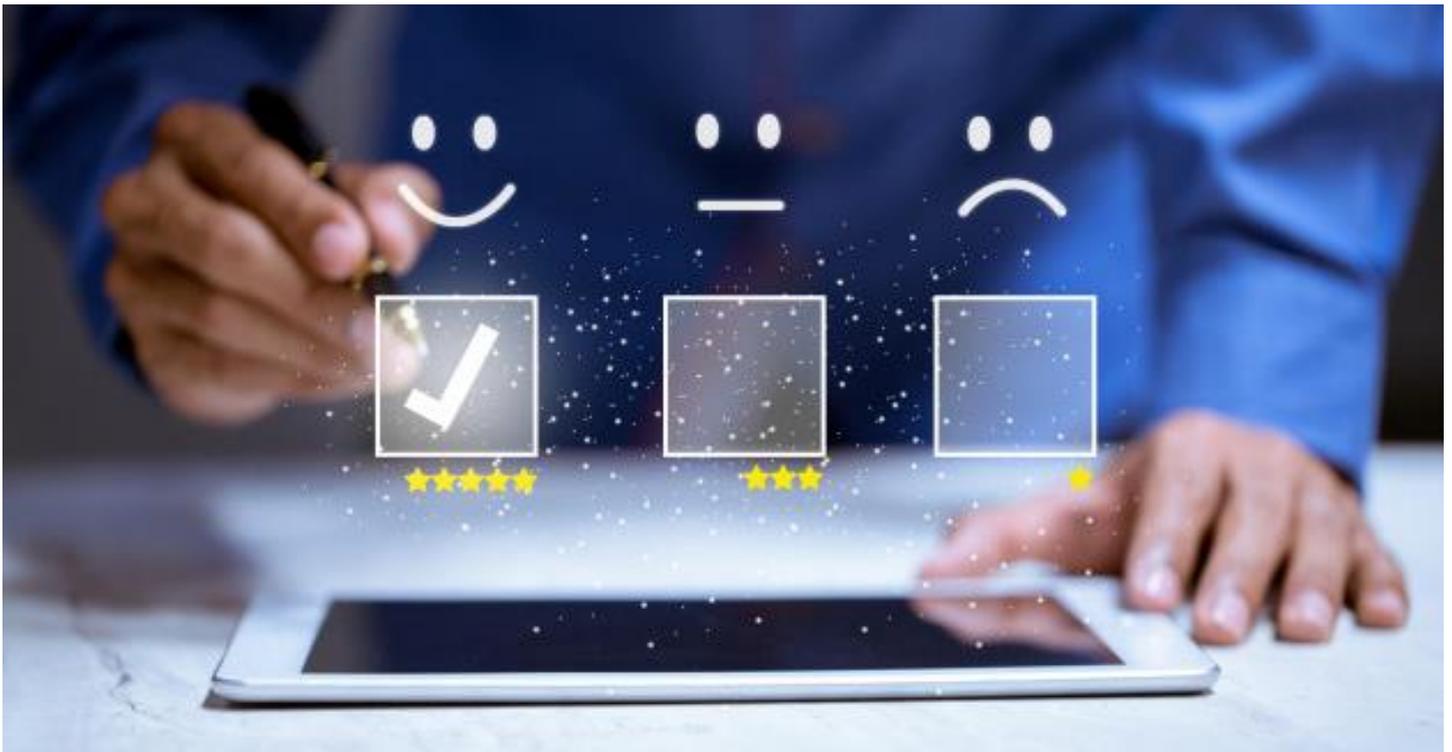
**¡INSCRIPCIONES  
ABIERTAS!**

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

**Más información:**

-  [educacion.continua@pucese.edu.ec](mailto: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](mailto:educacion.continua@pucese.edu.ec)

 WhatsApp 0988676164 (9:00 a 17:00)

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