

"Saber y saberlo demostrar es valer dos veces"
(Gracián)

En Convenio con:

 **UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR**

 **Universidad Tecnológica
Nacional**

**EIDEC – Escuela Internacional de Desarrollo, Educación y Capacitación
Fundación Panamericana para el Desarrollo Integral de Altos Estudios**

Email: infoeidec@eidec.com.ar

Calidad en la Atención al Cliente

El curso puede realizarse en forma independiente o como parte de los siguientes Certificados Universitarios:

- Certificado en Gestión de Empresas y Emprendimientos Profesionales (Universidad Tecnológica Nacional).
- Certificado en Gestión de Acciones de Marketing (Universidad Tecnológica Nacional).

Convenio:

 **Universidad Tecnológica Nacional**
Facultad Regional Buenos Aires
SECRETARÍA DE CULTURA Y EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Convenio con

 **UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR**

Descripción



La atención al cliente resulta esencial en el proceso de venta, en la atención a los clientes regulares de productos y servicios en todo tipo de organizaciones. El curso aborda el análisis de lo que podemos considerar una atención al cliente de calidad enseñando técnicas específicas para tratar con clientes difíciles y situaciones coyunturales complejas entre otras situaciones.

Sede Buenos Aires:

Av. Carlos Pellegrini 445 – Piso 1A (y Av. Corrientes).

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Teléfonos y fax: (011) 43.28.30.27 // 43.28.31.38

E-mail: infoeidec@eidec.com.ar ; WEB: www.eidec.com.ar



Contenidos

El concepto de servicio. El ciclo del servicio. Características de los servicios en mercados específicos. Dimensiones de la calidad en la atención al cliente. El factor humano en el desarrollo de un servicio. Modelos de comportamiento de los clientes. Transmisión de la imagen corporativa. Etapas en la atención al cliente. Generación de relaciones personalizadas. Cuestiones comunicacionales. Barreras en la comunicación, análisis personal de los hábitos de escucha, comunicación verbal y no verbal, escucha activa, asertividad, empatía, transmisión de mensajes orales y escritos. Comunicación persuasiva. Manejo de quejas y reclamos. Negociación. Estrategias para la resolución de problemas. Promoción de la cooperación. Manejo del stress. Tipos de atención telefónica y mediada. Secuencia eficaz de las llamadas de emisión y recepción. La atención al cliente en entornos virtuales (Internet).

Trabajo sobre casos prácticos.

Duración en modalidad presencial: 12 horas en 4 encuentros de 3 horas.

El curso se encuentra también disponible en modalidad virtual: a distancia a través de campus virtual. El alumno dispone de 1 a 2 meses para completar el curso en modalidad virtual.

Para visitar un recorrido de funcionamiento del campus virtual acceda a:

<http://www.raicesdesign.com.ar/eidec/>

Equipo de Profesores

Lic. Vanina Quiroga. Lic. en Ciencias de la Comunicación (UBA). Posgraduada en Marketing Directo e Interactivo (Universidad de San Andrés). Se desempeñó como responsable de planeamiento estratégico en McCann Relationship Marketing Worldwide – agencia de marketing internacional del grupo McCann y como consultora independiente para distintas empresas tales como ACERCAR, AT Consultores, Fundación Aiglé.

Sede Buenos Aires:

Av. Carlos Pellegrini 445 – Piso 1A (y Av. Corrientes).
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Teléfonos y fax: (011) 43.28.30.27 // 43.28.31.38
E-mail: infoeidec@eidec.com.ar ; WEB: www.eidec.com.ar



Lic. Daniel Rodríguez Hernandorena. Licenciado en Comercialización. Posgraduado en administración de empresas de salud. Cuenta con más de 20 años de experiencia en gerencia de Unidades de Negocios, Ventas, Marketing, Comunicación a Clientes y entrenamiento y conducción de fuerzas de ventas. Docente en el área de Marketing en la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales. Fue Gerente Comercial del Instituto Alexander Fleming, Gerente de Ventas especiales para Xerox Argentina y consultor responsable del área de ventas para Omega ART entre otras empresas para las que se ha desempeñado como consultor en las áreas de comercialización y ventas.

Certificación

Al completar su curso los alumnos reciben el Certificado correspondiente al Curso de Calidad en la Atención al Cliente emitido por la Fundación Panamericana para el Desarrollo Integral de Altos Estudios.

Materiales y metodología

El curso incluye carpeta con materiales de estudio y eventualmente acceso a materiales complementario en formato digital. Los grupos de trabajo son reducidos y se trabaja con una modalidad participativa, de análisis de casos, evaluación de la aplicación de los conceptos según el caso y discusión de temas puntuales en función de los intereses y orientación de los participantes.

Sede Buenos Aires:

Av. Carlos Pellegrini 445 – Piso 1A (y Av. Corrientes).
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Teléfonos y fax: (011) 43.28.30.27 // 43.28.31.38
E-mail: infoeidec@eidec.com.ar ; WEB: www.eidec.com.ar