www.cadem.com.ve / cademca@cantv.net
+58 414 6696373 / +58 426 8697905
VENEZUELA

CALIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE

Instructora: Lcda. Betilde Carrillo (16 hs)

DIRIGIDO
Supervisores, gerentes medios, secretaria, vendedores y a todas aquellas personas que de un modo u otro interactúen con público.

OBJETIVO
Aplicar los instrumentos necesarios que normalmente se emplean en el servicio de calidad empresarial.

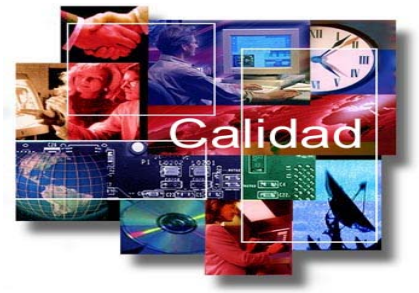
CONTENIDO

1. Calidad de servicio como objetivo
2. Atención de quejas y reclamos
3. Calidad de servicio "lo que el cliente espera de usted"
4. ¿Qué es atención al cliente?
5. Los servicios de calidad al cliente requieren cubrir todas las bases
6. Transmita una actitud positiva a los demás
7. Satisfaga las 4 necesidades básicas de sus clientes
8. Recomendaciones para tener una excelente calidad de servicio
9. Clientes internos y externos
10. Clases y tipos de clientes. Pecados capitales
11. 7 pasos para atender las necesidades de los clientes
12. Como tratar con clientes difíciles
13. Manténgase actualizado
14. Camine un kilómetro en los zapatos del cliente
15. 4 tipos de servicios
16. Asegúrese del regreso de sus compradores

NUESTRO CURSO INCLUYE
Manual técnico
Soporte técnico y CD del curso
Almuerzo tipo buffet
Coffe break matutino y vespertino
Material POP

CONTACTO COMERCIAL
Mariana Valbuena
Teléfono: 0261 7495201 / 0261 7495401/ 0414 6696373

OTRAS MODALIDADES DEL CURSO:
Consulte por cursos in company, adaptados a sus necesidades.



INSTRUCTOR
Profesión: Licenciada en Administración.
Ocupación: Consultora.
Universitaria: Licenciada en Administración. Universidad del Zulia.
Especialista en Recursos Humanos. Maestría de Gerencia de Empresa. Universidad del Zulia. Maracaibo, estado Zulia.

Experiencia docente
Desde 1989 hasta la actualidad facilitadora de cursos de formación profesional y personal en diferentes especialidades. Academias que acreditan esta experiencia: INCE. GERO Producciones, Fundametal, Inteligencia Organizacional, SIADDE de Venezuela, Asistencia de Materiales y Logística (AML), Jaimes y Asociados, ESP OIL Enginnering Consultants, Venezuela Academic Consultants, Centro de Adiestramiento y Desarrollo Integral (CADI), S. S .L. A., Centro de Formación Integral LOGROS.

Experiencia Docente en Post – Grado (1989 - 1996)
Universidad del Zulia, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Escuela de Economía. Maestría: Gerencia de Empresas. Asignatura: Dinámica y Proceso Gerencial Moderno. Maracaibo, estado Zulia - Venezuela.

- Universidad Rafael Urdaneta. Maestría: Gerencia Empresarial. Asignatura: Teoría Gerencial. Maracaibo, estado Zulia – Venezuela.

Experiencia Docente Pre - Grado (1994 – 2004)

- Instituto Universitario de Tecnología Pedro Emilio Coll. Maracaibo, estado Zulia – Venezuela.
- Colegio Universitario Rafael Belloso Chacín. Coordinadora de la Mención Administración 1.988-1.994.
- Colegio Universitario Rafael Belloso Chacín. CUNIBE (1.986-1.994)
- Instituto Universitario de Tecnología Antonio José de Sucre (1983 - 1985). Maracaibo, estado Zulia – Venezuela.

INFORMACIÓN BANCARIA
Banco: MERCANTIL
Cta. Corriente # 0105 0722 71 172202 0458

Banco: B.O.D
Cta. Corriente # 01160085940008647127

Nombre de: **CONSULTORÍA Y ADIESTRAMIENTO EMPRESARIAL DE VENEZUELA, C.A.**

CÓDIGO DE PROVEEDOR PDVSA 100125034