

CURSO – TALLER “Calidad en servicio al cliente”			
<b>Área de Especialidad:</b> Comercialización		<b>Dirigido a:</b> Colaboradores de una organización que tienen contacto directo con clientes	
<b>Desarrollo:</b> en instalaciones de la universidad o en lugar designado por el cliente (aplican gastos de transportación del facilitador)		<b>Duración:</b> 10 Hrs. Modular	
<b>Facilitador(es):</b> Por definir			
<b>Módulo Temático 1.</b> El cliente, su importancia y el servicio como satisfactor (fase previa a la venta)	<b>Módulo Temático 2.</b> Cómo entender y superar las expectativas de los clientes (fase durante el proceso de la venta).	<b>Módulo Temático 3.</b> ¿Cómo dar valor agregado a mi trabajo? (fase durante el proceso de venta).	<b>Módulo Temático 4.</b> Estrategias para mejorar la satisfacción de los clientes (fase posterior a la venta).
<b>2 Horas.</b>	<b>3 Horas.</b>	<b>3 Horas</b>	<b>2 Horas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La filosofía de servicio</li> <li>• Los clientes como parte esencial de la empresa</li> <li>• Expectativas y servicio ofrecido</li> <li>• Las características del servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los conocimientos en el servicio</li> <li>• Las habilidades en el servicio</li> <li>• Las actitudes en el servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio competente</li> <li>• Generar una filosofía de servicio en mi empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflejar un servicio integral</li> <li>• Compromisos de trabajo del equipo competente.</li> </ul>

## UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LA COSTA

### FORMATO DE REGISTRO DE CURSOS EDUCACIÓN CONTINUA

<b>Área de Especialidad:</b>		<b>Dirigido a:</b>	
<b>Objetivo:</b>		<b>Duración:</b>	
<b>Facilitador(es):</b>		<b>Inversión:</b>	
<b>Módulo Temático.</b>	<b>Módulo Temático.</b>	<b>Módulo Temático.</b>	<b>Módulo Temático.</b>
<b>Horas</b>	<b>Horas</b>	<b>Horas</b>	<b>Horas</b>

Educación Continua UTC