

## SEMINARIO

### SERVICIO AL CLIENTE: LA GESTIÓN DE EXCELENCIA

#### DESCRIPCIÓN

El Servicio al Cliente va más allá de la atención que se le pueda dar a los clientes. Hoy se busca fidelizar al consumidor y es una tarea complicada. Los clientes se fidelizan a partir de la propuesta de valor y la creación de experiencia al usuario a partir de esa propuesta. Sin embargo, muchas empresas no han sabido cómo crear un ambiente propicio para brindar una verdadera experiencia de servicio al cliente.

#### OBJETIVO

Crear una propuesta de valor acorde al concepto del servicio que permita ofrecer una experiencia al cliente y lograr su fidelización.

#### COMPETENCIAS

- Capacidad de innovación
- Motivación
- Pasión por el servicio
- Planificación y organización

#### DIRIGIDO A

Dirigido a emprendedores que quieran crear una empresa de servicios o que ya tengan un negocio enfocado en el servicio al cliente.

#### CONTENIDO

- Generar la cultura de servicio de excelencia
- Creación del Concepto del Servicio y la propuesta de valor
- Importancia del servicio al cliente y su influencia en el resultado del negocio
- Brechas en el servicio y planes de acción para cerrarlas
- Creando competencias diferenciadoras de trabajo
- El liderazgo en el Servicio
- Cortesía Telefónica y Servicio al Cliente
- El Manejo de Reclamos como una Oportunidad.

#### METODOLOGÍA

El taller es completamente práctico. El participante aprenderá haciendo ya que en cada módulo éste deberá implementar lo aprendido en su idea de negocio o en su emprendimiento que tenga en marcha.

## **DETALLES**

**Incluye:** Certificado de Asistencia, Almuerzo

**Fecha:** Sábados 25 de agosto y 1 de septiembre de 2018

**Hora:** 09h00 a 17h00

**Duración:** 16 horas

**Lugar:** Campus Universidad Ecotec, km. 13.5 vía Samborondón

## **INSTRUCTOR**

### **PAUL JARAMILLO JARAMILLO**

Ingeniero en Ciencias Empresariales de la UEES.

Máster en Administración de Empresas del Tecnológico de Monterrey.

15 años de experiencia en áreas comerciales y de marketing en empresas multinacionales y nacionales.

7 años de experiencia como docente en áreas de marketing, ventas y servicio al cliente.