

SERVICIO AL CLIENTE: FACTOR DIFERENCIADOR EN LAS ORGANIZACIONES

JUSTIFICACIÓN

La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza. Más sin embargo, en muchas ocasiones puede llegar a ser empleado por las organizaciones incorrectamente, afectando tanto al desarrollo y crecimiento de las mismas, por lo cual, principalmente se debe definir la importancia de dicho servicio al cliente, para poder estructurar adecuadamente la forma más óptima de llevarlo a cabo.

METODOLOGÍA

Se realizarán plenarias en las cuales se discutirán las lecturas previamente establecidas, estudios de casos y talleres prácticos. De igual manera se realizarán clases magistrales, conferencias y desarrollo de ejercicios de casos reales.

La participación de los estudiantes será directa, los talleres se desarrollarán en equipos e individuales y se utilizarán videos y materiales didácticos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- Reconocer las exigencias del mercado actual y porqué la calidad en la atención y en el servicio al cliente, es una vital necesidad para que las organizaciones modernas sean exitosas.
- Definir el concepto actual de servicio con base en el esquema cliente- proveedor y así dirigir su trabajo a la total satisfacción de las necesidades del cliente o usuario.
- Identificar los ajustes de actitud y los valores humanos que deben desarrollar para ofrecer una cálida atención y fascinar a sus clientes.
- Aplicar las técnicas y métodos más recurrentes para atender y servir con calidad a los diferentes tipos de clientes.

DIRIGIDO A

Profesionales de todas las áreas como: Ingenieros, empresarios, economistas, psicólogos, contadores, médicos y en general todas las personas interesadas en adquirir conocimientos sobre el nuevo mundo del servicio al cliente como herramienta diferenciadora en el mundo empresarial.

CONTENIDO

Módulo 1. El servicio al cliente como ambiente globalizado Influencias en el comportamiento de los consumidores.

Módulo 2. Estrategias de servicio al cliente.

Módulo 3. Modalidades de servicio al cliente.

Módulo 4. Estrategias de retención de clientes, valor percibido, gerencia de expectativas y calidad.

Módulo 5. Estrategias de posicionamiento.

Módulo 6. Quejas y reclamos.

Módulo 7. Comunicación positiva y el servicio.

Módulo 8. Gerencia estratégica del servicio.

Módulo 9. Humanización del servicio al cliente: Habilidades blandas.

Módulo 10. Talleres prácticos grupal – juegos en el aula.

DURACIÓN DEL PROGRAMA

20 HORAS

MODALIDAD

REMOTA

EXPERTOS FACILITADORES

HAROLD SILVA GUERRA

Ph.D in Management, University of St. Gallen (Suiza). Master of Arts in International Business Administration, Bournemouth University (Inglaterra). Magister en Administración de Empresas, Universidad del Norte. Administrador de Empresas, Universidad del Norte (Colombia). Estudios de Responsabilidad Internacional Empresarial, Fo Guang University (Taiwán). Se ha desempeñado como Director del Programa de Administración de Empresas, Director Académico y Director del Centro de Estrategia y Competitividad de Escuela de Negocios de la Universidad del Norte; Par Académico del CNA y CONACES adscritos al Ministerio de Educación Nacional para la acreditación y revisión de requisitos mínimos de diversos programas en universidades de Colombia y Perú; Par Académico de ANEAES y SINAES para la acreditación de programas de ciencias empresariales en Paraguay y Costa Rica; Consultor del Programa Expopyme; Miembro del Grupo de Investigación en Marketing (GIM); Miembro de la Red Internacional de Investigadores en Marketing (RIIM); Conferencista nacional e internacional; Actualmente se desempeña como docente-investigador-consultor de tiempo completo de la Escuela de Negocios de la Universidad del Norte en las áreas de Marketing y Negocios Internacionales.



Vigilada Mineducación

EDUCACIÓN
CONTINUADA



CECUninorte

Mayores informes
Teléfonos: (57-5) 3509222
cec@uninorte.edu.co

www.uninorte.edu.co/web/educacion-continuada