



# Área Empresarial

## Atención y satisfacción al cliente

### Objetivo

La Dinámica empresarial se caracteriza hoy por centrar sus objetivos en un elevado Servicio al cliente, esta tendencia esta evolucionando hacia la Gestión de las Relaciones con los Clientes mas que la mera Atención, con herramientas tales como los programas de fidelizacion.

La finalidad del curso es reducir la brecha entre el servicio brindado por nuestro negocio o emprendimiento y el percibido por el cliente, siendo objetivo esencial de los micro emprendedores, empresarios y PYME, desarrollar un servicio competitivo.

### Perfil del egresado

Es un curso ideal para comerciantes, empleados, y todas aquellas personas que estén vinculadas al ámbito comercial y tengan trato con clientes.

Se pretende generar una actitud proactiva que le permita a los participantes afrontar los nuevos escenarios.

### Requisitos

Ninguno

### Metodología

La finalidad de las clases radican en que el participante alcance un razonable dominio de los conceptos que están relacionados con la atención al cliente, para su posterior aplicación en su trabajo, empresa, o negocio.

A través de las herramientas pedagógicas a utilizar, se intentará durante el desarrollo de la clase introducir a los participantes en las realidades que afronta en la actualidad el empresario de hoy con relación a la temática planteada.

### Plan de Estudios

#### Atención y satisfacción al cliente

Fundamentos de Marketing	Comportamiento del consumidor
Atención y satisfacción al cliente	Atención al público

### Contenido

#### Fundamentos de Marketing

Conceptos, evolución y tendencias del Nuevo Marketing. El marketing moderno. Los componentes y sus Funciones. Variables controlables e incontrolables. Micro y Macro Ambiente. El Mercado. Oferta y Demanda. Necesidades, deseos y Motivaciones del consumidor. Estudio de la matriz FODA. La investigación como fuente de Información y Decisión. Tipos de Mercado. Segmentación y Posicionamiento. El Proceso Estratégico. El marketing mix. Ejemplos y casos prácticos.

#### Comportamiento del Consumidor

Conceptos fundamentales. Los hábitos del consumidor. El Proceso de compra. Factores que influyen en el comportamiento y decisión de compra. Topología del consumidor. El comprador y el decidor. Psicología del consumidor. Casos prácticos.

#### Atención y Satisfacción del Cliente

### **El cliente visto desde un enfoque sistémico.**

Concepto de enfoque sistémico. Definición de sistema, elementos e interrelaciones. Nuestro negocio y la teoría de sistemas. Definición de feed-back o retroalimentación. El análisis del contexto: el cliente según el enfoque sistémico. Aplicación práctica.

### **La calidad en el servicio al cliente**

Conceptos de calidad y servicio. La importancia de la calidad en el servicio. Las dimensiones del servicio al cliente. Principios del servicio al cliente. Cliente: centro del sistema. Cliente interno y externo. Qué es el momento de verdad. Perfil del personal de atención al cliente. Pasos del proceso de atención al cliente. Cómo afrontar una queja. Tratando con la gente: análisis de casos sencillos.

### **La satisfacción del cliente.**

Definición. Cómo medir la satisfacción del cliente: encuestas de satisfacción. Herramientas de gestión relacionadas con la satisfacción del cliente. Aplicación práctica.

### **La relación con el cliente.**

Objetivos estratégicos en la relación con el cliente. Como atraer a los clientes. La necesidad de retener a los clientes. El Concepto de fidelización. Niveles de relación con el cliente.

### **Atención al Público**

Perfil del personal de atención al cliente. Pasos del proceso de atención al cliente. Cómo afrontar una queja. Comunicación Verbal y Gestual. Técnicas de Presentación Postura de Atención .Indagaciones de Necesidades. Cómo levantar Objeciones. Cierre de la Negociación.

## **PLAN DE PAGOS**

<b>Atención y Satisfacción al cliente</b>		
<b>Inversión</b>		<b>Observaciones</b>
Precio	<b>8200</b>	
Contado	<b>7380</b>	
2 pagos	3895	
3 pagos	2733	
4 pagos	2050	
5 pagos	<b>1640</b>	
6 pagos	1367	
7 pagos	1171	
8 pagos	1025	
9 pagos	911	

Consultar otras formas de Pago.

Los pagos son **MENSUALES, CORRELATIVOS Y CONSECUTIVOS.**

Los precios vigentes no son acumulables a ninguna otra promoción y/o bonificación salvo expresa autorización de la administración.

Círculo Informático Capacitación se reserva el derecho de realizar ajustes al plan de estudios, contenidos, plan de pagos, fechas y horarios de los seminarios, talleres, cursos y carreras. La confirmación de los mismos en los horarios y grupos ofrecidos está sujeta a un nivel mínimo de inscripciones que habiliten su funcionamiento.