



SEMINARIO TALLER

Gestión Efectiva del Servicio al Cliente

OBJETIVO

Aprender a diseñar, desarrollar y gestionar eficazmente modelos de servicio y atención al cliente por medio de la aplicación de métodos y técnicas; que alineados con la estrategia empresarial generan valor para la compañía y fortalecer la relación con los clientes.

TEMÁTICA

- ✓ Contexto general y fundamentos en servicio y atención al cliente
- ✓ Factor humano en el servicio y atención al cliente
- ✓ Niveles de servicio, momentos de verdad, dimensiones y factores clave en servicio y atención al cliente
- ✓ Estrategia del servicio al cliente
- ✓ Diseño de modelos de servicio y atención al cliente
- ✓ Protocolos de servicio y atención al cliente
- ✓ Evaluación, auditoria y mejora del servicio y atención al cliente

DIRIGIDO A:

Este programa está dirigido a personas que estén laborando o aspiren a desempeñarse en roles relacionados con el servicio y la atención al cliente en cualquier nivel de la organización.

Dirigido a empresarios, emprendedores y personal en general de empresas de cualquier sector de la economía.



CALENDARIO DE INCRIPCIÓN, MATRICULA Y HORARIOS

- **INSCRIPCIONES:** Del 3 de febrero al 4 de mayo de 2018.
- **MATRICULA:** Del 5 de mayo al 2 de junio de 2018
- **FECHA DE INICIO:** Sábado 9 de junio de 2018.
- **FECHA DE FINAL:** Sábado 23 de junio de 2018.
- **HORARIO DE CLASE:** 8:00 am a 12:00 pm / 1:00pm a 5:00pm
- **DURACIÓN:** 24 horas.

Nota: Fechas sujetas a ajuste o modificación de acuerdo a conformación de la cohorte por número de matriculados, novedades e inconvenientes que se puedan presentar durante su desarrollo.

INVERSIÓN Y FORMAS DE PAGO

- **VALOR APOORTE = \$320.000**
Una vez inscrito realizar consignación de matrícula total o parcial a nombre de FUNDACION INSTITUTO IDEFI a la cuenta de ahorros No. 517-942-938-68 en BANCOLOMBIA y enviar soporte de pago escaneado para su aplicación al correo formacion@idefi.com.co.
- **ESTE VALOR INCLUYE:**
 - Material de trabajo.
 - Libreta de Notas
 - Refrigerio en la mañana
 - Certificado del curso

Nota: Si por algún motivo no se llegase a aperturar la cohorte; Instituto IDEFI devolverá la totalidad de los dineros aportados a aquellas personas que lo hayan realizado sin incurrir en descuento alguno.



POLITICA DE DESCUENTO

1. 20% Descuento Graduados y estudiantes de grado Unimagdalena de todas las modalidades y programas de Pregrado y Posgrado
2. 20% Afiliados a Gremios Empresariales y Asociaciones (FENALCO, Camara de Comercio de Santa Marta, COTELCO, ACODRES, UNDECO, ANEIAP, otras Asociaciones).
3. 25% Egresados y referidos IDEFI (Solo aplica para un (1) referido por egresado IDEFI)
4. 20% Graduados y Egresados otras Instituciones y Universidades de nivel Técnico, Tecnológico, Profesional y Postgrado.
5. Descuentos especiales para Grupos Empresariales.

Nota: los descuentos 1, 2, 3, 4 y 5 no son acumulables entre sí.

INFORMACIÓN Y PROCESO DE INSCRIPCIÓN

Contacto IDEFI

Email: formacion@idefi.com.co

Web: www.idefi.com.co

Movil: 310 735 4268 - 3006334484

Corporativo: 302 365 4408

Oficina: (05) 4372093

Calle 20 No 12-12 Esquina

Oficina 101 – Avda. de los Estudiantes

Inscribe on line haciendo Click o CTRL+Click en el siguiente hipervínculo:

<https://goo.gl/j9zGe2>

