



UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

Vicerrectorado Académico

Decanato de Extensión

Coordinación de Extensión Litoral

Programa Educación Permanente

ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DE SERVICIO

Objetivo

Aplicar habilidades en la atención de público a través del conocimiento de técnicas y estrategias de comunicación efectiva con el cliente, basadas en el respeto y cooperación bajo la perspectiva de que los clientes y la calidad son un elemento fundamental para las organizaciones.

Contenido Programático

- ✓ Líderes de Nueva Generación.
- ✓ La Comunicación como Elemento Clave en la Atención al Cliente.
- ✓ El Servicio y sus Factores Claves.
- ✓ El Cliente y los Tipos de Clientes.
- ✓ Calidad del Servicio.
- ✓ Pasos para Manejar una Queja.
- ✓ Metáfora del Servicio como Teatro.
- ✓ Tips en el Servicio.

Información de Interés

- ❖ Fecha de Inicio: 18 y 19/03/2019 (02 días)
- ❖ Régimen: Semanal (Lunes y martes)
- ❖ Horario: 08:30AM – 03:30PM
- ❖ Lugar: Casa Vargas – USB Litoral . *Calle Bolívar con callejón K-5, Casco Colonial de La Guaira, detrás del Diario La Verdad, La Guaira. Edo. Vargas.*
- ❖ Duración: 16 Horas Académicas

Inscripciones “on-line”

A través de nuestro portal web:

<https://www.dex.usb.ve/node/429>

- Dirigido a:** Público en General (mayores de 18 años)
- Facilitador:** Prof. Simón López - USB

Email: edupermanente-sl@usb.ve / casavargas@usb.ve

Teléfonos: 0212-331.4689 / 331-5684

Modalidad de Pago



Cuenta corriente

0105-0024-95-1024224287

Depósito bancario o transferencia realizarse a nombre de:

FUNINDES - USB

RIF J-00253433-8

Costo: Bs. 10.500,00

SUJETO A AJUSTES