



DIPLOMADO EN GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE Y FIDELIZACIÓN

Inicio: 20/03/10 Horario: sábados (8:00 a.m. a 2:00pm) Duración: 200 Horas
Jornada inaugural sábado 20 de marzo de 2010 - Auditorio de la UJAP – Hora: 8:00am

Objetivo: Desarrollar habilidades y actitudes en los Gerentes de Servicios que les permita pensar y actuar como un Líder Motivador, Tutor, Productivo, Coordinador y Visionario con la capacidad de desarrollar e implantar en la organización la filosofía de la empresa que vende.

Contenido:

Módulo 0: TPC 1. Integración humana, comunicación y presentaciones orales.
TPC 2. Metodología de la investigación.

Módulo I: Despertando la Pasión por la excelencia en el servicio

Módulo II: La comunicación y la calidad en la atención a clientes

Módulo III: Inteligencia emocional en la atención a clientes

Módulo IV: Formación de equipos de alto desempeño en la gerencia de servicio a clientes

Módulo V: Ingeniería de los procesos de servicios

Módulo VI: Herramientas de medición de la satisfacción del cliente

Módulo VII: Construyendo la Empresa que vende – Filosofía y Estrategias

Módulo VIII: El Modelo de Servicio integral a clientes

Módulo IX: Gerencia de la calidad del servicio

Módulo X: Plan de Mercadeo de la calidad del servicio

Módulo XI: Presentación de Informe Final de Diplomatura (IFD).

Lugar: Sede Campus San Diego, Sector Yuma, Municipio San Diego.

Perfil del participante: esta dirigido a los Directores, Gerentes, supervisores de las áreas de ventas, mercadeo y servicios, dueños de pequeñas empresas y toda persona interesadas en dominar el arte de liderizar equipos para brindar un excelente servicio al cliente.

Inversión de contado: Bs. F 3.136

Inversión financiada: Inscripción 1er mes Bs. F 490, y seis cuotas mensuales y consecutivas a partir del mes siguiente al inicio del programa de Bs. F 490.

Administración y Caja: Sede Nacional en horario de oficina de lunes a sábado, donde opera la caja principal del Ceujap, cuenta con punto de pago electrónico y solo se tramitan cheques conformables y depósitos en efectivo, realizados a las cuentas: FAL del Banco Occidental de Descuento (BOD) número: 0116-0017-43-0180852353 o Corriente del Banco Nacional de Crédito (BNC) número: 0191-0140-14-2100000060 a nombre de Sepromul,c.a.

Información: CEUJAP Sede Nacional, Urb. Yuma, Campus docente de la UJAP, Edificio 4, Piso 2. Municipio San Diego Teléfonos: 0241- 8726482 - 8710288 – 8710699

CEUJAP...Tu centro de extensión y estudios avanzados

¡Únete al éxito y prestigio de CEUJAP!

www.ujap.edu.ve / ceujap@ujap.edu.ve / ceujap@gmail.com