

Porqué es tan importante pensar en el cliente

Destinatarios:

Toda persona que está en contacto con clientes y sus supervisores.

Objetivos:

Nos proponemos

- Favorecer la reflexión de los participantes sobre la problemática de la calidad del servicio y su estrecha relación con la atención al cliente.
- Identificar las causas de la importancia de pensar en el cliente.
- Analizar las condiciones necesarias para lograr una satisfacción de los clientes.
- Reconocer los indicadores de calidad y no calidad en el servicio
- Evaluar diferentes situaciones para lograr la aplicación de los mismos a la actividad cotidiana.

MODALIDAD:

Curso Taller de 2 encuentros de 3 hs. que incluyen:

- Exposición teórica con apoyo audiovisual.
- Análisis de casos.
- Actividades de aplicación práctica.

Contenidos:

- Conocer al cliente.
- Cuidar al cliente.
- Satisfacción del cliente.
- Lo que espera el cliente. Lo que percibe el cliente
- El proceso de atención.
- El ciclo de servicio.
- La comunicación con el cliente.
- Escucha activa.
- Comunicación oral. Comunicación corporal.
- Atención telefónica,
- Manejo de quejas.
- Concepto de Calidad. Calidad en la atención. Excelencia.
- Quién determina la calidad. Indicadores de calidad. La no calidad.
- Tipos de servicio. Modelos de servicio.
- Estrategias para alcanzar la calidad en el servicio y la atención al cliente.
- Fidelización. Instrumentos.
- Ventajas de la fidelización.

INFORMACIÓN GENERAL:

FECHA Y HORARIO:

Se realizará los días martes de 18 a 21 hs, 17 y 24 de mayo.

LUGAR:

Instituto Torrealta. Sánchez de Bustamante 1220. CABA

ARANCELES:

\$ 360 + IVA por participante.

Bonificación por inscripción anticipada y por más de un participante del mismo establecimiento.

Presentación del Expositor:**Lic. Andrea Vitola**

Lic. En Ciencias de la Educación. Especialista en capacitación presencial y a distancia. Autora de publicaciones y cursos. Responsable de Capacitación y RRHH de Foodservice Consulting Group. Investigadora y capacitadora en RRHH, trabajo en equipo, cambio organizacional, y técnicas para la conducción. Fue Directora del Instituto Superior de Enseñanza Hotelero Gastronómica, perteneciente a la Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confiterías y Cafés.