



## Programa de Capacitación

Seminario - Taller

### Gerencia de Servicio al Cliente, en tiempos de Covid-19

#### Información General del Curso

**Fecha:** lunes 19, miércoles 21 y viernes 23 de abril de 2021

**Horario:** 3:00 p.m. – 5:00 p.m.

**Duración del curso:** 6 horas (2 horas por día)

**Modalidad virtual**

**Expositor:** Mgstr. Hermógenes Vásquez

#### Objetivo General

Al finalizar la Experiencia de Aprendizaje, los participantes desarrollaran los conocimientos y habilidades para prestar Servicios y Atención a Clientes con Calidad en tiempo de covid-19, de forma presencial y no presencial, abordando la calidad de servicios desde una perspectiva empática, proactiva y de trabajo en equipo, optimizando la satisfacción laboral de los colaboradores para el éxito de la empresa.

#### Contenido

- A.** La calidad del servicio al cliente en tiempos de Covid-19
- B.** ¿Qué es el Servicio al cliente y por qué es importante?
- C.** Características del servicio al cliente con calidad.
- D.** La Cultura de Servicio orientada al cliente y su autoevaluación.
- E.** La identificación de sus clientes y sus necesidades a fin de tener el producto o servicios adecuados.
- F.** El Potencial del Buen trato en el Servicio al Cliente, presencial y a distancia.
- G.** Proceso de servicio al cliente con calidad.

- H.** Manejo de Clientes Difíciles.
- I.** Como manejar las quejas y reclamos.
- J.** Como comunicarnos efectivamente con nuestros clientes.
- K.** Relaciones con los clientes de forma presencial, a través del teléfono, Internet, y herramientas virtuales, entre otros medios.
- L.** Herramientas prácticas de uso en el trabajo.
- M.** Recomendaciones puntuales exitosas.
- N.** Plan de acción de mejoras personal.

## **Información del Facilitador / Expositor**

### **Magíster Hermógenes Vásquez**

Psicólogo Industrial, Docente, con estudios de Maestría en Gerencia de Empresa. Con una amplia experiencia como Consultor, Facilitador y Formador de facilitadores. Experiencia como administrador de las diferentes áreas claves de Recursos Humanos basados en el enfoque de competencias, Planificación Estratégica, Formación de Gerentes, Supervisores de Personal y consultor de importantes empresas en Programas de Aumento a la Productividad.