Universidad Mariana

Conecte
Universidad - Empresa - Estado - Sociedad

Diplomado en Gestión de Servicio al Cliente

Contacto: **3155128979**

El diplomado va dirigido a:

- *Empresarios*
- *Gerentes generales o de área funcional*
- *Gerentes de ventas y de servicio al cliente*
- *Supervisores de ventas y de servicio al cliente*
- *Fuerzas de ventas*
- *Asesores comerciales*
- *Impulsadores y promotores de productos y servicios.*
- *Personal de contacto con el cliente*

Universidad Mariana

Conecte
Universidad - Empresa - Estado - Sociedad

Metodología del Diplomado

El diplomado se compone de cinco (5) módulos, los cuales, se desarrollarán a través de clases magistrales, talleres colaborativos, tareas y actividades de trabajo independiente, así como, la reflexión frente a las experiencias vividas de los participantes en sus empresas.

El modelo pedagógico de la Universidad Mariana está basado en aprender haciendo, por lo tanto, en cada uno de los módulos los participantes tendrán la oportunidad de aplicar conceptos, herramientas y modelos través de ejercicios prácticos.

Universidad Mariana

Conecte
Universidad - Empresa - Estado - Sociedad

Contenido temático/programa de formación

Introducción

Unidad 1: El servicio al cliente y sus dimensiones de calidad

Unidad 2: La planificación de la estrategia del servicio

Unidad 3: El servicio como valor agregado de la marca

Unidad 4: El servicio como vocación

Unidad 5: Comunicación asertiva y efectiva en el servicio

Evaluación

DURACIÓN **3** MESES INTENSIDAD **120** HORAS

HORARIO
VIERNES 5:00 P.M. A 8:00 P.M.
SÁBADO 8:00 A.M. A 12:00 P.M.
CONTACTO: 3155128979