

“Estrategias de atención al cliente y resolución de conflictos”

Curso Práctico

Inicio: 25 de marzo 2025

Modalidad: Online

Duración: 1 semanas

Clases sincrónicas: 25 martes y 27 jueves de 18 a 19:30 hs.

Docente a cargo: Lic. Carlos Andreatta

Objetivos:

- ✓ Comprender los beneficios de brindar un servicio diferenciador, el que por error se piensa que es algo que se logra fácilmente.
- ✓ Conocer los temas clave para desarrollar un servicio diferencial.
- ✓ Incorporar ideas para aplicar en el corto, mediano y largo plazo de manera tal que pueda seguir compitiendo en el mercado argentino actual.
- ✓ Entender por qué hay empresas que crecen y otras desaparecen en el mismo mercado.

Contenidos:

- ✓ El concepto de proactividad.
- ✓ El concepto de servicio excepcional.
- ✓ El cliente interno y la relación con el cliente externo.
- ✓ La comunicación positiva y negativa.
- ✓ Manejo de reclamos, quejas y situaciones conflictivas.

Docente:

- Carlos A. Andreatta es Licenciado en Publicidad y Ciencias de la Comunicación – USAL
- Más de 15 años brindando servicios de capacitación.

Modalidad:

La modalidad es íntegramente on-line por Zoom. Las clases quedan grabadas en caso de no poder verlas en tiempo real.

Técnica de Trabajo:

Se desarrollará de manera on line, expositiva y participativa. A través de la Plataforma de ZOOM.

- ✓ Videoconferencia en vivo: 2 videoconferencias de 1hs.30 c/u.*

*Las videoconferencias podrán modificarse ante alguna eventualidad, el docente lo informará con la mayor antelación posible. Así mismo cabe recordar que todas nuestras videoconferencias son en tiempo real, la persona que no pueda asistir por diversos motivos, podrá visualizarlas en cualquier momento, ya que se encontrarán al día siguiente en el Campus Virtual. Las videoconferencias se realizan a través de la Plataforma ZOOM.

Consideraciones:

- ✓ Una vez acreditada la inscripción, el alumno recibirá las indicaciones para ingresar a la plataforma de ZOOM, vía mail, en el lapso de las 48 hs previas al inicio del curso.

Certificado de Asistencia:

- ✓ Se entregará al finalizar la cursada (vía mail) *.
- ✓ Se les solicitará completar una encuesta de satisfacción.

*El certificado se guardará en nuestros archivos por el lapso de un año calendario. Pasado este tiempo, los archivos se eliminarán.