

## MODALIDAD VIRTUAL



### AL ESTUDIAR CON NOSOTROS TE BRINDAREMOS:

- ✓ Docentes altamente calificados, todos ellos con una amplia experiencia profesional en diversas instituciones a nivel nacional.
- ✓ Una Capacitación actualizada por parte de nuestros docentes, aplicando las estrategias de enseñanzas, para que el participante logre captar todos los conocimientos, que se irán brindando en cada sesión durante el desarrollo.
- ✓ Acceder a nuestro Campus Virtual las 24 horas del día durante la semana, y podrás acceder a ver los videos de cada sesión, las diapositivas y material bibliográfico.
- ✓ Un Certificado Digital después de haber aprobado la capacitación por 40 horas académicas, previa evaluación de los conocimientos adquiridos durante el evento, el mismo que será emitido por **G&C Soluciones Integrales**, y será enviado al correo personal del participante, para que sea descargado en PDF en forma digital en alta resolución.



## **CURSO ESPECIALIZADO:**

### **“GESTION DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE”**

#### **A.- OBJETIVO:**

El objetivo de lograr un alto rendimiento en la gestión de calidad de servicio en atención al cliente es optimizar las cadenas de suministros centradas en el servicio, que muchas veces son más complejas que aquellas centradas en los productos y de esta manera poder generar valor en las organizaciones.

#### **B.- TEMARIO:**

##### **I. Introducción a la atención al cliente**

- ¿Qué esperan nuestros clientes?
- ¿Qué es la calidad en el servicio al cliente?
- ¿Por qué ofrecer calidad en el servicio al cliente?
- ¿Cómo crear una cultura de servicio al cliente?

## **II. Inteligencia emocional para los servicios.**

Nuestros paradigmas y modelos mentales  
Creando hábitos de servicio  
Servicio para con nuestros clientes internos y clientes externos

## **III. Desarrollo de Actitudes de Servicio al Cliente y Gestión de Quejas y reclamos.**

### **Relaciones interpersonales:**

Saludo, Empatía, Amabilidad, Cortesía, atención y saber escuchar. Lenguaje Corporal

### **Actitudes personales:**

Iniciativa, proactividad, motivación

## **IV. Servicio, Orientación y entrega de servicios al Cliente**

¿Cómo asegurar la calidad de servicio al cliente?  
¿Cómo medir la calidad de servicio al cliente?  
Diseñando La Cadena de Generación de Valor en mi área  
Diseñando mi Modelo de Generación de Servicio en mi área

## **C.- GARANTIA:**

Nuestros eventos de capacitación vienen cumpliendo a la fecha con lo indicado en la Resolución Presidencia Ejecutiva Nro.141-2016-SERVIR-PE, Directiva “**Normas para la Gestión del Proceso de capacitación en las entidades públicas**”, así como RPE Nro.000030-2020-SERVIR-PE que aprueba la “**Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la emergencia sanitaria por el COVID-19**”.

- ✓ De esta forma los que participan a nuestros eventos de capacitación, les permitirá tener una mejor calificación al momento de la evaluación de puestos de trabajo.
  
- ✓ Certificado válido para Concursos Internos de Ascensos y Convocatorias en las Entidades Públicas del Estado Peruano y Privadas.