



**Gestión en Servicio al Cliente**

**[www.retailcorporation.com.pe](http://www.retailcorporation.com.pe)**

---

# Objetivo

Incorporar habilidades probadas con éxito internacional que ayuden a tu negocio a generar clientes Fans, logrando su constante satisfacción, crecer en ventas y construir una sólida Cultura de Servicio.

## Temario

SESIÓN 1	Globalización y Servicio en la nueva normalidad ¿Por qué aprender de Servicio al Cliente en este mundo? Servicio al Cliente no es un departamento, es una Actitud El proceso de la conquista de un Cliente. Factores de éxito ¿Por qué muchas veces se pierde la perspectiva? Clientes y Clientes
SESIÓN 2	Paradigmas sobre los Clientes Procesos y actitudes que dañan el Servicio Actitud en Servicio Las pequeñas cosas que marcan grandes diferencias Expectativas Vs Resultados Medición Net Promoter Score (NPS)
SESIÓN 3	Cumple + 1 Pasos para el manejo exitoso de reclamos y quejas Convirtiendo a un reclamo en el hallazgo de un tesoro El iceberg en Servicio al Cliente Importancia del Servicio al Cliente interno Taller

## Duración

El curso de Gestión en Servicio al Cliente tiene una duración total de 8 horas.

## Modalidad, fechas y horario

Virtual en tiempo real con el docente

Frecuencia sábados: En programación

---

## Dirigido a

Toda persona con o sin conocimientos previos, que quiera aprender a fidelizar a sus clientes, aprender de técnicas modernas para hacerlo, manejar reclamos y quejas, y convertir a su cliente en un fan de su marca y compañía.

## Docente

MBA José Miguel Pazos,  
consultor y docente en  
importantes escuelas del país,  
con más de 25 años de  
experiencia en Retail.  
Líder Certificado por el Service  
Quality Institute (Líder Global  
en Estrategia de Servicio).  
Actual gerente regional de  
tiendas en Sodimac y Maestro  
Perú S.A.



## Inversión

S/. ~~299,90~~ soles inc. IGV por todo el curso

S/. 229,90 soles inc. IGV para pagos hasta una semana antes del inicio



También a través de transferencias bancarias:

Depósito en cuenta corriente BCP de Retail Corporation:

194-9894054-0-37 soles

Código de Cuenta Interbancaria:

00219400989405403794

## Informes e inscripciones

RPC y WhatsApp: 957 759 572

e-mail: [info@retailcorporation.com.pe](mailto:info@retailcorporation.com.pe)

web: [www.retailcorporation.com.pe](http://www.retailcorporation.com.pe)