



Capacitación y consultoría

Gestión en Servicio al Cliente



CCL | ASOCIADO
CÁMARA DE COMERCIO - LIMA

www.retailcorporation.com.pe

info@retailcorporation.com.pe

 <https://wa.me/51957759572>



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
SESIÓN 2	¿Por qué muchas veces se pierde la perspectiva? Clientes y Clientes Paradigmas sobre los Clientes Procesos y actitudes que dañan el Servicio
SESIÓN 3	Actitud en Servicio Las pequeñas cosas que marcan grandes diferencias Expectativas Vs Resultados Medición Net Promoter Score (NPS)
SESIÓN 4	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

Duración

El curso de Gestión en Servicio al Cliente tiene una duración total de 10 horas efectivas de clase.

Modalidad, fechas y horario

Virtual en tiempo real con el docente experto.

Frecuencia: martes y jueves de 7:30pm a 10:00pm

Dirigido a

Dirigido a toda persona que desee aprender a fidelizar a sus clientes mediante el uso de técnicas modernas de experiencia y servicio, gestionar de manera efectiva reclamos y quejas, y transformar a sus clientes en verdaderos promotores y fans de su marca y compañía.

Docente



Es Líder Certificado por el
Service Quality Institute Latam

MBA José Miguel Pazos L.

Consultor y docente en importantes escuelas del país, con más de 25 años de experiencia en Retail Management.

Director Fundador de Retail Corporation Perú.

Ha sido Gerente de Distribución y Operaciones Logísticas, Gerente Regional de Tiendas, Gerente de Operaciones e-Commerce y Gerente de Mejora Continua de Procesos - Lean Management en Sodimac Perú, holding del grupo Falabella, con una exitosa carrera desarrollada en 21 años.

Reconocimiento al mejor del año 2022 en la Dimensión de Actuar con Sentido, Sodimac y Maestro Perú S.A.

Certificate



Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo



CERTIFICACIÓN
DE COMPETENCIAS LABORALES

Adicional al diploma de participación del curso, durante los 30 días posteriores al término del mismo, puedes aplicar al descuento de 50% sobre el precio regular para rendir evaluaciones de conocimiento y desempeño y certificarte como Competente Laboralmente en Ventas por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE).



Podemos enviarte mayor información de los requisitos y beneficios de la certificación enviándonos un WhatsApp.

Precio de la Certificación

~~S/ 199,90 soles~~

Precio con 50%:

S/ 99,90 soles

Informes e inscripciones

WhatsApp: 957 759 572

e-mail: info@retailcorporation.com.pe

web: www.retailcorporation.com.pe

Inversión

~~S/. 399,90 soles inc. IGV~~ por todo el curso

S/. 299,90 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:

1947129494089

Código de Cuenta Interbancaria:

00219400712949408996