

## **Contenido Programático del Curso ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DE SERVICIO**

### **Objetivo General:**

Obtener los conocimientos necesarios para atender de manera óptima a los clientes internos – externos, tomando conciencia de su rol para implantar y mejorar la estrategia de atención al cliente vinculada a la calidad del servicio en la empresa donde se labora.

### **Contenido Programático:**

- La cadena cliente – proveedor.
- Comunicación verbal y no verbal con el cliente.
- El papel de la asertividad: bienvenida, sentido de oportunidad, quejas y reclamos, el cierre.
- Mejora de la calidad de servicio: visión sistémica.
- Tipos de clientes: ¿cómo manejarme?
- Fidelidad del cliente: respuesta a la confianza.

### **A quien está dirigido:**

A aquellas personas que de manera individual o formando parte de empresas tengan contacto directo o indirecto con clientes, proveedores o público en general.

### **Duración:**

Dieciséis (16) horas; dos (2) días.

### **Síntesis Curricular de los Instructores Disponibles:**

#### **Lic. Gustavo Valarino**

Ejecutivo con amplia experiencia en negociación, posicionamiento y comunicación estratégica en empresas nacionales y transnacionales. Comprobada visión global del negocio con capacidad de análisis, toma de decisiones y manejo efectivo de información en diferentes contextos. Ha recibido amplio adiestramiento y participado en foros diversos tales como Foro de Comunicaciones Holcim, Basel, Suiza, 2001; Managemnet Seminar, Holderbank, Davos, Suiza, 2000; Negociación Avanzada, Universidad de Harvard, 2000; Técnicas de Negociación, Universidad de Harvard, 1999; Communications Seminar, Holderbank, Pfäffikon, Suiza, 1998; Tecchnical Meeting, Holderbank, Lugano, Suiza, 1997; Environmental Coordinadors, Holderbank, San Lameer, South Africa, 1996; Organization, Communication and Legislation, Holderbank, Baden, Suiza, 1995; Environmental Course, Holderbank, Suiza, 1994.

Egresado como Arquitecto de la Universidad Central de Venezuela, Facultad de Arquitectura y Urbanismo, en Caracas Año 1978; con Formación Gerencial IESA en Caracas Año 1990. Experto en planificación, innovación y solución de problemas. Alto nivel de creatividad y liderazgo efectivo de equipos de alto desempeño con una fuerte orientación a clientes internos y externos. Su experiencia profesional transcurre por Cementos Caribe, C.A., Grupo Suizo Holcim Venezuela 1992- 2002 Empresa procesadora y comercializadora de cemento, concreto y agregados como Gerente de Relaciones Corporativas, del proyecto SAP, Asistente Gerencia General, Coordinador Medio Ambiental y Gerencia de Seguridad Industrial. 1992 - 2002; C.A. Metro de Caracas, Empresa de Transporte Masivo, como Gerente de Seguridad Industrial y Jefe de las Oficinas de Seguridad en Transporte Superficial, Transporte Metro y de Ergonomía. 1984 - 1992; Empresas Obras Publicas Municipales Distrito Sucre, Proyectos e Inversiones Aba, Obispado Presidencia. 1978 -1984.

**Lic. Cleotilde González**

Psicólogo (Univ. Central de Venezuela, 1985), con Postgrado en Psicología mención Desarrollo Humano y Educación mención Tecnología Educativa. Formación empresarial, Psicoterapia con enfoque estratégico, Terapia Familiar y Técnicas Psico-Corporales. Producción de cursos multimedia y en línea, con roles diversos. Practica metodologías integradoras en el trabajo de consultoría organizacional e individual, con atención preferencial a familias y vinculación intercontextos. Lee inglés, francés e italiano (nivel básico).

Practica la orientación al logro, innovación y establecimiento de alianzas para la selección por competencias, estudios de clima y rediseño de procesos. Conoce el sistema de capacitación presencial y en línea. Ha formado parte de equipos interdisciplinarios para implantación de soluciones informáticas como SAP/R3 y la plataforma educativa DOKEOS, de código abierto.

Su aprendizaje profesional lo ha compartido con organizaciones productivas y de servicios, públicas y privadas. Entre ellas: Oficina Central de Personal, Centro Venezolano de Computación, INCE, Electricidad de Caracas, CAECA, AVEC, Pronóstico, Sideris Consultores, Cursos Gerenciales, Factor G, Sistema Nacional de Adiestramiento, Visión Global, ARMDiaz y Asoc.. Docente de materias varias de pregrado y postgrado en universidades públicas y privadas. Promueve el avance individual, comunitario y organizacional a través de estudios, diseño y facilitación de talleres, asesoría y acompañamiento: Convivencia Pacífica en la Organización, Escuela de Padres, Ética y Valores Organizacionales, Formación de Microempresarios, Evaluación de Impacto de Programas post-desastres naturales, Calidad de Servicio, Proyecto de Vida, Gerencia de Cambio, Comunicación Organizacional, Trabajo en Equipos, Destrezas Supervisorías. Ha coordinado el Proyecto de Educación Interactiva a Distancia de la Administración Pública. En la Unidad Médica Monte Carmelo ha hecho aporte social, contribuyendo al fortalecimiento de competencias personales en niños, adolescentes y adultos