

TÉCNICAS MODERNAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Objetivo General:

Proveer herramientas modernas y técnicas de última generación que permitan al participante brindar un servicio sobresaliente que destaque por una atención que supere expectativas y deseos del cliente.

Contenido Programático

1. Calidad de servicio y atención al cliente
 - Diferencias, semejanzas y relación entre ambos conceptos y prácticas.
2. Comunicación
 - Técnicas de programación neurolingüísticas para logra una fluida y muy grata comunicación eficaz que resalte la atención y la prestación de servicio.
3. Procesos
 - Como mejorar el proceso de atención y prestar un mejor servicio.
4. Conflictos y crisis
 - Como atender, recobrar y fidelizar al cliente tras una falla o evento desafortunado, utilizando principios de la inteligencia emocional y neurociencia para manejar situaciones adversas.

A quien está dirigido:

Personal que necesite trabajar con clientes tanto internos como externos.

Duración:

Ocho (8) Horas, un (1) día.

Síntesis Curricular del Facilitador:

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.