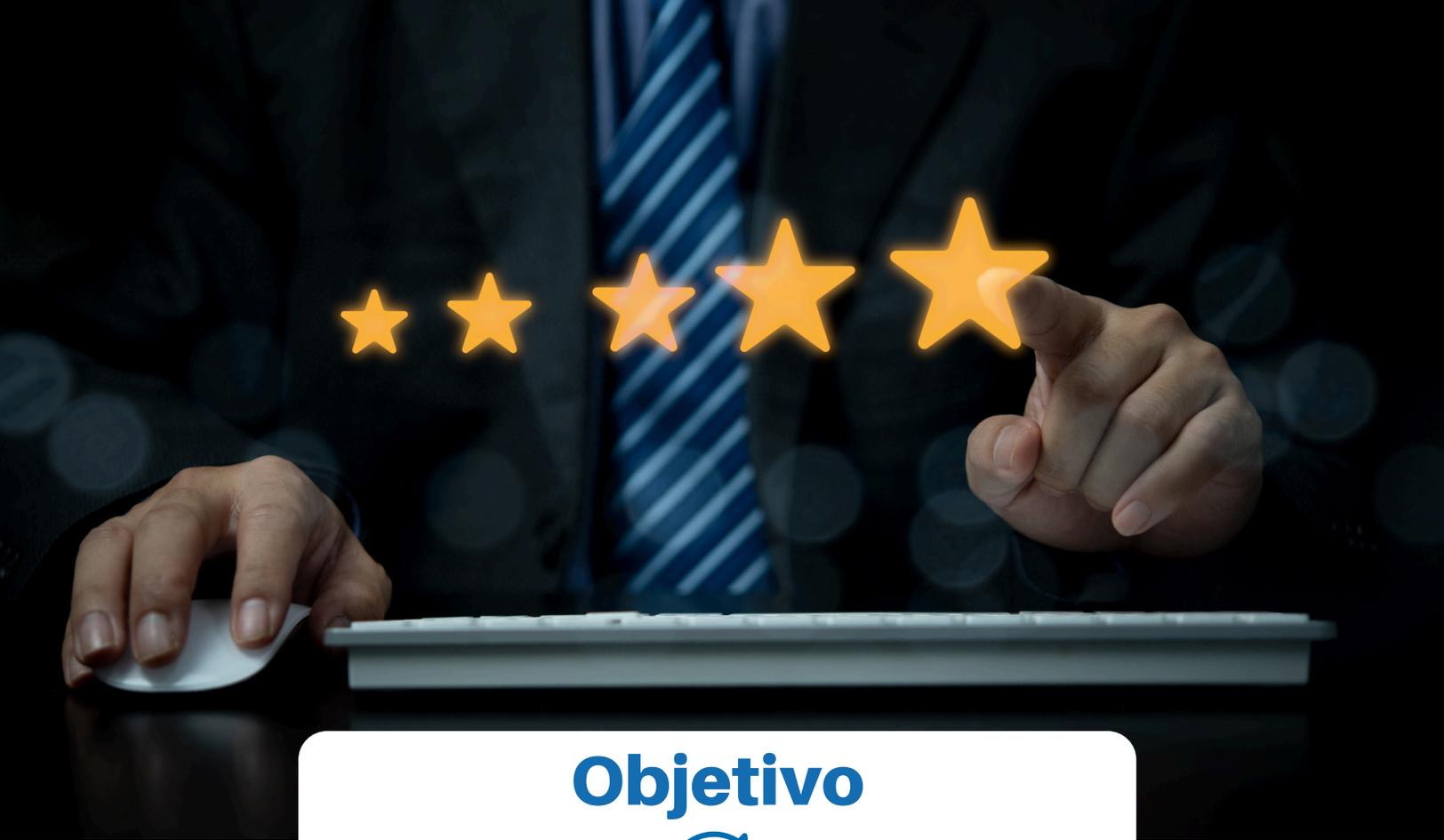


Diplomado: Gerencia del Servicio y Atención al Cliente



Objetivo



Dotar a los participantes de las herramientas orientadas al diseño de estrategias de servicio para la satisfacción, fidelización y lealtad del cliente, lo que se traduce en la sostenibilidad y permanencia de las empresas en el mercado.

Objetivos Específicos:

Fomentar en los participantes las habilidades requeridas para gerenciar cualquier organización, potenciando la importancia de la ética, el análisis del entorno, comunicación, toma de decisiones, gestión del tiempo e innovación.

Mostrar a los participantes la importancia de conocer sobre las funciones y áreas medulares de cualquier empresa u organización.

Potenciar las habilidades de liderazgo, capacidad relacional y herramientas aplicables a las áreas funcionales de la organización.



CONTENIDO

MÓDULO I. Gerencia del Servicio: conceptos básicos.

MÓDULO II. Herramientas y estrategias del servicio.

MÓDULO III. Modelos de servicio al cliente.

MÓDULO IV. La gestión en la relación con el cliente.

MÓDULO V. Evaluación y mejoramiento del servicio al cliente.

¡Inscríbete!



Fecha de inicio:

30/05/2024

Horas académicas:

72 horas.



Modalidad

Presencial



Incluye:

Certificado de participación
avalado por IGEZ.



CRONOGRAMA

DIPLOMADO EN GERENCIA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE - IGEZ

Fecha	Horario	Número	Módulo
jueves, mayo 30, 2024	8:00 AM - 5:00 PM	8	Gerencia de servicios: conceptos básicos
jueves, junio 06, 2024	8:00 AM - 5:00 PM	16	Herramientas y estrategias del servicio
jueves, junio 13, 2024	8:00 AM - 5:00 PM		
jueves, junio 20, 2024	8:00 AM - 5:00 PM	16	Modelos de servicio al cliente
jueves, junio 27, 2024	8:00 AM - 5:00 PM		
jueves, julio 11, 2024	8:00 AM - 5:00 PM	16	La gestión en la relación con el cliente
jueves, julio 18, 2024	8:00 AM - 5:00 PM		
jueves, agosto 01, 2024	8:00 AM - 5:00 PM	16	Evaluación y mejoramiento del servicio al cliente
jueves, agosto 08, 2024	8:00 AM - 5:00 PM		
		72	



INVERSIÓN

DIPLOMADO DE GERENCIA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Sede	No. de horas	Inversión total (\$)
IGEZ	72	\$425 + IVA p/p en cuotas mensuales.

Esta oferta es financiada en cuotas mensuales, correspondientes a una inicial del 40%, y dos cuotas del 30% respectivamente.

Además, El IGZ como Sujeto Pasivo Especial y agente de retención, dará cumplimiento a la Providencia Administrativa N° SNAT/2022/000013 y comenzará a percibir por concepto de Impuestos a las Grandes Transacciones Financieras (IGTF) el 3 % por todos los pagos recibidos en moneda distinta a la de curso legal en el país (bolívares). Agradecemos de antemano tomar las provisiones correspondientes.

FORMAS DE PAGO

El IGZ cuenta con:

- Transferencias en bolívares en Banco Nacional de Crédito (BNC), o desde cualquier banco a disposición.
- Pago móvil.
- Pago en divisas en efectivo.
- Transferencias en divisas a través de BOFA, Zelle o Paypal (con comisión).

Los pagos en bolívares se calculan a la tasa del día del Banco Central de Venezuela (BCV).



INSTITUTO DE GERENCIA
Y ESTRATEGIA DEL ZULIA
FORMAMOS LIDERES

Más información

 +584246870307

 www.igez.edu.ve

    @igezulia

igezcursos@gmail.com