



OBJETIVOS

- Entender por qué es diferente satisfacer a un cliente de una empresa de servicios intangibles, que a una de tangibles.
- Cómo crear una experiencia al cliente única en una empresa de servicios.
- Conocer por qué el boca a boca positivo funciona tan bien.
- Cómo generar boca a boca positivo en nuestras empresas y emprendimientos.



METODOLOGÍA

Curso Online. Se realizan simulaciones de problemas reales, propuestos por el docente y también resolución de problemas cotidianos de la actividad de los participantes. En todo momento el curso se adapta y se personaliza a las distintas necesidades de los participantes, asegurándose que los conceptos han sido comprendidos.



¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

El curso está dirigido a todas aquellas personas interesadas en conocer la materia; a aquellas vinculadas al área comercial de empresas de intangibles: Personal de atención al cliente, Jefes de Venta, Supervisores de Ventas, Vendedores, o quienes aspiren a serlo. También es apropiado para aquellas personas que quieren iniciar su actividad en el área comercial y de Marketing, estudiantes, pequeños empresarios, profesionales.



CERTIFICACIÓN

Diploma de Participación.

Se entrega en formato digital con código QR que certifica su veracidad.



INICIO, DURACIÓN Y FRECUENCIA

Duración: 2 clases - Inicio: 23 de octubre de 2024.

Frecuencia: Lunes y miércoles de 19 a 20:30 hs.



TEMARIO

- Características de los servicios.
- Servucción.
- Elementos del sistema de servucción.
- Las horas de la verdad.
- El personal de contacto.
- El caso Disney.
- Estrategias de fidelización.
- Fidelización transaccional vs. Fidelización emocional.
- Las nuevas herramientas de fidelización.
- Cómo desarrollar un programa de fidelización.



DOCENTE



Lic. Sergio Fraga, MBA

Licenciado en Sociología por la Universidad de la República.

Posgraduado en Marketing por la Universidad Católica del Uruguay.

M.B.A. – Master en Administración y Dirección de Empresas por la UDE – Universidad de la Empresa.

Es consultor de Marketing y Telemarketing desde hace 20 años.



COSTO DEL CURSO Y FORMAS DE PAGO

FORMAS DE PAGO	COSTO DEL CURSO
Tarjeta de Crédito	Hasta 12 cuotas \$ 308.- (Total: \$ 3.700)
Contado con Descuento	\$ 2.900.-



IMPORTANTE

Los gastos con capacitación de dependientes regulares de empresas, son pasibles de deducción en la liquidación del IRAE.

Inscriptos en el Registro Único de Entidades de Capacitación (RUEC) del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social N° 1336.

Inscriptos en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPE).

Inscriptos en Instituto Nacional de Empleo y Formación Profesional (INEFOP) N° 003.