

## 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.

## 1 INICIO, DURACIÓN Y FRECUENCIA

Duración: 2 clases. - Fecha: 12 y 19 de mayo

Frecuencia: 1 clase por semana – Jueves 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.



## COSTO DEL CURSO Y FORMAS DE PAGO

FORMAS DE PAGO	COSTO DEL CURSO
Tarjeta de Crédito	2 cuotas de \$ 1.850.- (Total: \$ 3.700)
Contado 10% OFF	\$ 3.330.-



## IMPORTANTE

El área académica del Instituto podrá, si lo considera pertinente, cambiar o ajustar los contenidos, cargas horarias y metodologías de los cursos, para el normal, o mejor desarrollo de las actividades o la actualización de los mismos.

Renglón Uno, se reserva el derecho de realizar modificaciones de fechas, horarios de los cursos.

La confirmación de los cursos en los horarios y grupos ofrecidos está sujeta a un nivel mínimo de inscripciones que habiliten su funcionamiento, determinado por Renglón Uno. En el caso de no haber la cantidad de inscriptos necesarios para iniciar los cursos, una vez cancelada la actividad, se devolverá el dinero, a quienes hubiesen pago la inscripción.

Se entrega Certificado de participación, con un mínimo de 80% de asistencia.

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

Inscritos desde el año 2008 en el Registro Único de Entidades de Capacitación (RUEC) del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social N° 1336.

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

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