



Taller virtual Estándares y Estrategia de Servicio al cliente Como lograr la eficiencia y satisfacción del público.

Objetivo General.

Lograr que los participantes internalicen y apliquen satisfactoriamente los principales protocolos de atención al cliente en sus procesos de servicio cotidiano.

Alcance del curso:

Permite que los participantes internalicen y apliquen satisfactoriamente los principales protocolos de atención al cliente en sus procesos de servicio cotidiano.

Duración del Webinar:

16 horas en 8 Webinar teórico-prácticos. 2 sesiones por semana



Capítulo	Contenido general
1	Naturaleza y principios del servicio al cliente
2	Elementos que definen el servicio al cliente
3	Dominio de desaciertos.
4	Las competencias del servicio al cliente.
5	Solución de situaciones conflictivas
6	El plan y la estrategia del servicio al cliente con incorporación de protocolos de seguridad y burbuja social
7	La satisfacción y la fidelización del cliente

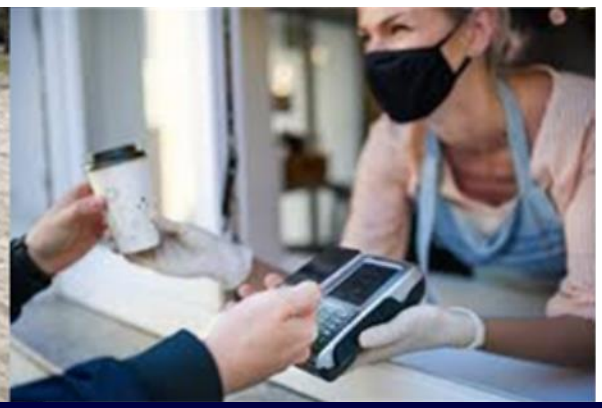
Metodología.

El curso se desarrolla por medio de Zoom con el enfoque de taller interactivo, con actividades de tipo práctico y proactivo, orientadas a generar un Aprendizaje Significativo. Es decir: "Aprender Haciendo", además del enfoque Acumulativo de Experiencias.

Inversión por participante: 70.000

Dirigido a: Personal de atención al público

Información: Whatsapp +50670063165 y tallervirtual2021@utur.ac.cr



José Gregorio Angulo Rodríguez.

Economista, Msc. En Planificación Turística, consultor y asesor en proyectos de inversión en turismo de la OEA, profesor e investigador universitario de pre y postgrado, con más de 20 años de experiencia.

Asesor y Consultor de empresas turísticas en el área de calidad, emprendimiento e inversiones realizando planes de negocios, estudios de factibilidad, mercado y factibilidad económica-financiera en proyectos de inversión en hotelería, gastronomía, parques temáticos, operadoras u otras ideas de negocios en hospitalidad. Ha dictado más de 100 talleres, conferencias, seminarios y capacitaciones en distintos países entre ellos Venezuela, Colombia, Argentina, Uruguay, México, Brasil, Costa Rica, República Dominicana, Panamá entre otros. Además de publicado el libro Gerencia Competitiva de la Posada Turística y artículos especializados de investigación.



***Para Incribirse puede realizar el depósito a cualquiera de las siguientes cuentas**
>Universidad del Turismo de Costa Rica.
>Cédula Jurídica: 3-101-333720

Banco	Tipo Cuenta	IBAN
BCR	Corriente -Colones	CR64 0152 0100 1023 7901 54
BNCR	Corriente -Colones	CR27 0151 0801 0010 0596 73
BNCR	Corriente –Dólares	CR85 0151 0801 0026 0205 61
BAC SAN JOSE	Corriente –Colones	CR83 0102 0000 9346 4125 91