



## GESTION DE SERVICIO AL CLIENTE



## **DESCRIPCIÓN:**

---

Programa de 60 horas sobre las herramientas, métodos y técnicas necesarias para aplicar de manera integral las herramientas de Negociación y Cierre de Ventas para empoderarlos con la calidad en el servicio a sus clientes. Al finalizar, el diplomado estará entrenado para emplear los conocimientos profesionalmente en el mercado de negocios a nivel empresarial e institucional.

## **OBJETIVOS:**

---

Dotar a los participantes las competencias y habilidades para no solo ser un Vendedor sino un Consultor o Especialista, que le permitan establecer estrategias para el manejo de clientes con la finalidad de posicionar y fidelizarlos mediante métodos y técnicas de negociación para lograr más que clientes fans de clientes.

## **A QUIEN VA DIRIGIDO:**

---

Profesionales y ejecutivos que se desempeñen en cualquier segmento del mercado: de Servicio al clientes, Técnico, Industrial, de Consumo, Bancos, y Comercio en General.

## **METODOLOGÍA :**

---

El Diplomado en Gestión de servicio al cliente consta de

**60 horas presenciales.** La formación fomenta la participación activa y variada, distribuyéndose entre:

### **Clases Presenciales**

**Documentación** sobre cada módulo docente: apuntes en pdf con toda la materia recibida, infografías, lecturas recomendadas, ebooks.

**Evaluaciones** de cada módulo para medir lo aprendido. La evaluación de los módulos se realizará mediante: Prácticas, Estudios de Casos y clínicas de Ventas.



## PLAN DE ESTUDIOS:

---

### **Módulo 1: Gestión en las Técnicas de Ventas 12 horas**

Fortalecer su técnicas de ventas y Negociación

Desarrollo de Habilidades para vender

Mejorar los hábitos de Ventas

Técnicas de Sondeo

### **Módulo 2: Claves de la negociación y Manejar a los Clientes 16 Horas**

La Técnica de Escucha.

El posicionar una marca

Técnicas para el manejo de Objeciones.

Ver las quejas como oportunidades

Aprender tres pasos básicos a realizar cuando manejamos un problema

Aprender a suavizar situaciones difíciles

Discutir la importancia de no tomar las quejas de manera personal

Introducir el concepto de ser un ACTOR CON CLASE

Tácticas Innovadoras de Cierre de las Ventas.

Limitaciones al Cierre de Ventas

Lograr una Negociación Efectiva con ejercicios y Dinámicas.

### **Módulo 3 Servicio de Calidad y Llegar a la Meta 16 horas**

- Ayudarlo a entender cuáles son sus Puntos Fuertes
- Aprender a estar seguro de que los demás conocen sus Puntos Fuertes
- Proveer las herramientas que se necesitan para reducir el estrés que se produce como consecuencia de conflictos y situaciones negativas.

Definir el trabajo en equipo

Determinar los beneficios de trabajar como un equipo

Discutir cuatro aspectos importantes para el trabajo en equipo

Practicar cuatro habilidades del trabajo en equipo



#### Módulo 4: Recuperación del servicio 8 horas

Analizar los desafíos de utilizar la empatía

Analizar el concepto “recuperación del servicio” y su aplicación

Introducir las habilidades “Triple A” para la recuperación del servicio

#### Módulo 5: EMPOWERMENT 8 horas

- Defina y aplique el significado de “Empowerment”
- Eliminar el miedo al Empowerment
- Analizar cuándo está bien “violar” las reglas
- Analizar cómo superar los obstáculos del Empowerment

#### FACILITADORA :

---



##### **Maria Luisa Montás**

Licenciada en Informática , Post-grado y Maestría en Gerencia de Mercadeo, en UNAPEC Post-grado y Maestría en Educación, Camagüey Cuba. Post-grado en Tutoría Virtual educa , Argentina. *Certified Customer Service Leader CCSL (SQI) Y Certified Customer Service Trainer CCST (SQI, Bogota ; Colombia.*

Laboral : Consultora de Negocios en firma de Montás Valera Asociados ;Enc. De Admisiones del Dominico Americano. Docente en Grado y Maestrías en las Universidades : UNAPEC, UNIBE, UCE y UNICDA. Trabajo en Gerencias : Banniter, 3M Dominicana , Baxter y Bionuclear.Coordinadora del Diplomado de Alta Gerencia y Dirección Comercial , Diplomados y Cursos Taller de Técnicas de Negociación - Ventas y Servicio al Cliente.

#### CERTIFICADO :

---

El certificado de “**Gestión de Servicio al Cliente**” será expedido por la **Universidad del Dominico Americano**. El alumno recibirá un diploma certificando la formación recibida tras superar satisfactoriamente todas las evaluaciones, prácticas y las horas presenciales del Diplomado.



## **INVERSION:**

El costo del Diplomado es de **RD\$18,000 pesos dominicanos**.

### **Forma de pago:**

Las formas de pago admitidas son: **Efectivo, Tarjeta de Credito, Cheque de Administración y Transferencia a cuenta bancaria.**

Puede pagar via deposito o transferencia:

**Cuentas:** Banco Popular Dominicano, Número: **054-28063-7**. Cuenta corriente. Banco de Reservas , Numero **100-01-310-000808-3**. Cuenta corriente  
Para depositos en efectivo, se debe enviar via correo electronico del voucher: [cobros2@icda.edu.do](mailto:cobros2@icda.edu.do), al Depto de Cobros 809-535-0665 ext. 2321

### **Público en general:**

1. Llenar formulario **SI-01**

**40%** de avance : RD\$7,200 pesos dominicanos  
**(2) cuotas** de : RD\$5,400 pesos dominicanos.

Al cumplirse el mes iniciado del diplomado se cumple la 1er.cuota. Si se paga con retraso tiene un cargo de **10%**.

### **Empresarial:**

1. Llenar formulario **SI-01**
2. Carta compromiso de la empresa: Timbrada, sellada y firmada.

### **Ofertas de descuento:**

#### **Público en general:**

Pago al contado **total del Diplomado** aplica un **10% de descuento**. En efectivo o depósito en cuenta.

Pago total con **tarjeta de crédito** aplica un **7.5% de descuento**.

### **Empresarial:**

Los descuentos por empresas son los siguientes:

De **3 a 5** participantes **5%** de descuento

De **6 a 9** participantes **10%** de descuento

De **10** en adelante **15%** de descuento

**PRECIOS SUJETOS A CAMBIOS**



# Universidad Dominicana-Americana UNICDA

Unidad de Postgrado y Educación Continuada  
Centro de Gerencia

## FORMULARIO DE INSCRIPCION Y SOLICITUD DE CREDITO SI-01

A CREDITO SI ( ) NO ( )

PAGADO POR EMPRESA SI ( ) NO ( )  
% QUE PAGA LA EMPRESA \_\_\_\_\_ % RD\$ \_\_\_\_\_

FACTURAR A LA EMPRESA		RNC	FECHA DE INSCRIPCION / /	
NOMBRES		APELLIDOS		NIVEL ACADEMICO ALCANZADO
CEDULA O PASAPORTE - -	SEXO FEM. ( ) MASC. ( )	FECHA NACIMIENTO / /		LUGAR DE NACIMIENTO
ESTADO CIVIL SOLTERO ( ) CASADO ( )	TELEFONO RESIDENCIAL ( ) -	CELULAR / BEEPER ( ) -	E-MAIL	
DIRECCION ACTUAL		LOCALIDAD	TRABAJA SI ( ) NO ( )	
NOMBRE DE LA EMPRESA DONDE TRABAJA		PERSONA DE CONTACTO/ PAGO	DIRECCION DE EMPRESA	
CARGO ACTUAL	DEPARTAMENTO	TELEFONO (S) EMPRESA ( ) -	EXTENSION ( )	FAX ( ) -
HA PARTICIPADO ANTERIORMENTE EN OTROS CURSOS DE UNICDA SI ( ) NO ( )		NOMBRE CONYUGE O PARIENTE	TELEFONO CONYUGE O PARIENTE ( ) -	
FACTURA O CARTA AUTORIZADA DE EMPLEADOR SI ( ) NO ( )		PORQUE MEDIO SE ENTERO DE ESTE CURSO		
<b>PROGRAMA</b>				
TITULO DEL DIPLOMADO O CURSO			GRUPO	
DURACION	HORARIO-DIAS	FECHA INICIO / / 20	FECHA TERMINO / / 20	

### PARA USO EXCLUSIVO DE UNICDA

COSTO TOTAL DEL DIPLOMADO O CURSO RD\$		COSTO A PAGAR POR INSCRIPCION RD\$	BALANCE PENDIENTE A PAGAR RD\$	
MODALIDAD DE PAGOS	1ERA CUOTA RD\$	2DA CUOTA RD\$		
FECHA DE PAGOS	1RA / / 20	2DA / / 20		
<b>POLITICA DE REEMBOLSO Y COMPROMISO DE PAGO</b>				
Se devolverá el dinero que pague el participante solamente en el caso de que el curso o diplomado sea cancelado.		COMPROMISO DE PAGO: Me comprometo a pagar en las fechas indicadas y los montos estipulados en este formulario. En caso de faltar, autorizo a cancelar mi derecho de seguir participando en clases.		
FIRMA DEL PERSONAL DE UNICDA Y/O CENTRO DE GERENCIA	FIRMA DEL PARTICIPANTE	FIRMA AUTORIZADA POR REGISTRO		

**PRE-RESERVA ONLINE:** <http://goo.gl/forms/X0ipldDyS4>

**CONTACTO:**



## Información adicional e inscripción

Universidad Dominico Americano

Web: [www.icda.edu.do](http://www.icda.edu.do)

Twitter: [@ElDominico](https://twitter.com/ElDominico)

Facebook:

<https://www.facebook.com/ElDominicoAmericano>

Tel: 809-535-0665 ext. 3481/3482/3486 y 3487

Fax: 809 533-8809

Flota: 829-417-1464-829-417-1465

829-748-5145- 829-748-5144

Email: [ventas@icda.edu.do](mailto:ventas@icda.edu.do)

Ave. Abraham Lincoln #21. Santo Domingo,  
República Dominicana

**PRE-RESERVA ONLINE:**

<http://goo.gl/forms/X0jpldDyS4>

