



## Gestión De Dirección Comercial













1.

## **Módulo 4: Departamento de Servicios al Cliente.**

### 1 Organización del DSA.

1.1 Programa de Servicio al Cliente

1.2 Evaluación y Control del Servicio al Cliente.

1.3 Práctica final: Ensamblar su perfil personal y de empresa.

## **Módulo 5: Liderazgo Empresarial.**

### 1 Cómo funciona un Liderazgo empresarial

1.1 Empowerment.

1.2 Inteligencia Emocional

1.3 Motivacional y Compensación de los recursos humanos

1.4 Liderazgo Empresarial



1.

## PROFESORADO :

---

**Antonio Heredia**

**Especialista en finanzas con una licenciatura en contabilidad y Auditoría y una maestría en Alta Gerencia con una concentración en Mercadeo.**

**Su experiencia laboral Contador General, actualmente funje como Gerente Financiero de Ros & Asociados. Es Profesor de Maestría y Especialidad en Finanzas de UNICDA y Coordinador del Diplomado en Finanzas Corporativa.**



**: [antonio.heredia@ros.com.do](mailto:antonio.heredia@ros.com.do); [antonioh1403@gmail.com](mailto:antonioh1403@gmail.com)**



1.

### Anthony Caraballo



Licenciado en Mercadeo, Universidad APEC (UNAPEC), Santo Domingo, República Dominicana.

Maestría en Negocios Internacionales & Información Estratégica  
Diplomado en Formación Docente Camagüey – Unapec



### Ivelisse Comprés

Especialista en Entornos Virtual, OEI, Universidad de Argentina, **Junio 2011**

Mítrese en administración des affaire (M. B. A.), Université Du Québec En Montréal (UQAM), **Agosto 2006**

Maestría en Ciencias de la Educación , mención ciencias económicas y empresariales Universidad de Camagüey, **Septiembre 2004**

Maestría en Gerencia y Productividad, Universidad APEC.





1.



### **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 y Certificada Internacional en Quality Service, Colombia.

Laboral : Consultora de Negocios en firma de Montás Valera Asociados ;Enc. De Admisiones del Dominicano 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 Gestión Comercial Y Marketing y Alta Gerencia Empresarial.





1.

### **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**



1.



# Universidad Domingo-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/X0jpldDvS4>



1.

## **CONTACTO:**

---

### **Información adicional e inscripción**

**Universidad Dominico Americano**

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

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

**Facebook:**

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

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

**Fax:** 809 533-8809

**Flota:** 829-417-1464 y 829-417-1465,  
829-748-5144, 829-748-5145

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

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

**PRE-RESERVA ONLINE:**

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

