

## MARKETING, VENTAS Y EMPRENDIMIENTO

### GERENCIA DE CALIDAD Y RELACIONES CON CLIENTES

#### DESCRIPCIÓN GENERAL

En la actualidad cada vez se escucha hablar más del tema de la relación continua con los clientes.

Las empresas modernas tienen que lograr gerenciar la calidad para garantizar la satisfacción de sus clientes y por consiguiente, la fidelización, metas primordiales en una economía cambiante y globalizada.

Los esfuerzos por la calidad cada vez están más vigentes y son parte de la rutina de muchas organizaciones orientadas hacia el éxito, por ende, y como consecuencia de esta orientación hacia la calidad, la relación con el cliente se posiciona la base primordial del desarrollo.

Este curso está enfocado a desarrollar técnicas de calidad para lograr fidelizar a los mejores clientes y avanzar en la consecución de los objetivos empresariales

#### DIRIGIDO A

Profesionales y ejecutivos en general que quieran aprender o profundizar sus conocimientos acerca de la fidelización de clientes como parte primordial de la estrategia global de marketing de la empresa.

#### OBJETIVOS

##### Objetivo general

Al finalizar el curso, los participantes tendrán las herramientas necesarias que les permitan no sólo conocer sino también gestionar la calidad, para lograr la fidelización esperada.

##### Objetivos Específicos

- Profundizar conocimientos acerca de los clientes y sus necesidades.
- Conocer y poder aplicar técnicas de fidelización.
- Trabajar en equipo.
- Mejorar habilidades de comunicación.

#### METODOLOGIA

El método de enseñanza busca promover la participación activa del estudiante durante el desarrollo de las sesiones mediante el desarrollo de trabajos aplicativos, las lecturas, la participación en clase y las discusiones acerca de temas propuestos en cada sesión.

La metodología del curso es eminentemente práctica y aplicada. Se busca que los participantes interactúen entre sí mediante dinámicas y discusión de casos compartiendo experiencias y creando una sinergia en el aprendizaje.

## TEMARIO

1. Atención al cliente y calidad
2. Quiénes son y qué buscan nuestros clientes
3. Formar clusters de clientes
4. Actitudes empresariales orientadas hacia la calidad
5. Cómo gestionar las quejas
6. Mecanismos para lograr la excelencia
7. El liderazgo y la calidad
8. Los procesos y la medición del desempeño
9. La fidelización y la rentabilidad
10. Técnicas y herramientas de atención al cliente
11. Fidelización, vinculación y retención de los clientes
12. Creación y mantenimiento de organizaciones de calidad

### **EXPOSITOR: MYRIAM SILVY D´ALESSIO**

Licenciada en Administración de Empresas, Universidad del Pacífico, Magíster en Business Administration, Universidad del Pacífico, Maestría en Dirección de Empresas Hoteleras UDIMA ,España, PADE de Marketing, ESAN, Programa de Desarrollo Directivo (PDD), Universidad de Piura, con mas de quince años de experiencia laboral en las áreas de finanzas y marketing en prestigiosas empresas tanto nacionales como extranjeras. Profesora de cursos de marketing nivel de pre-grado como de cursos de extensión en la Universidad Aplicada de Ciencias (UPC) y la Universidad San Ignacio de Loyola así como Toulouse Lautrec. Trabajos de Consultoría para diversas empresas.

**DURACIÓN: 24 HORAS**

**DIAS: MIERCOLES**