



Plataforma Virtual
Fecescor - Face Córdoba



FACE
CÓRDOBA

Inicia

13
06



ENCUENTROS

PRIMERO
SEGUNDO
TERCERO

FECHA

13/06
27/06
04/07

Atención y Servicio al Público

FUNDACION
BANCO CREDICOOP

para organizaciones Cooperativas

Qué ofrecemos:

Modalidad: 100% Virtual

Encuentros Sincrónicos y Actividades Asincrónicas

Duración: 3 (tres) Semanas - 1 (un) encuentro semanal
+ actividades off line.

“

Profesionalizando
la gestión
cooperativa

Dirigido a:

Personal de las Cooperativas Asociadas que sea “personal de contacto” en la organización, ya se trate de un público interno o externo. Gerentes, jefes y empleados que sean Responsables de Procesos o que formen parte de equipos de Auditores Internos de la Calidad.



INSCRIPCION AQUI



**100% ONLINE
TUTORIZADO**

PROPUESTA



COOPERATIVAS	COSTO
Asociadas	\$8.500+IVA
No Asociadas	\$13.600+IVA

CONTENIDOS

Concepción y diferencias sobre el "cliente" interno y el "cliente" externo. Necesidades básicas del público objetivo. Desarrollo de una cultura de servicio y características de un servicio de calidad. Calidad de Atención. Imagen Institucional (la identidad de la organización). Las narrativas del servicio y la atención al público. Uso correcto del lenguaje. Inteligencia Emocional en las relaciones humanas.

Gestión de reclamos y quejas. Manejo de las expectativas del público objetivo. Administración de los tiempos. El servicio como complemento de la atención pública. La atención debe ser una experiencia memorable. Comunicación eficaz: saber escuchar y saber preguntar. Lenguaje verbal y no verbal. Principios de comunicación oral eficaz. Aspectos negativos a tener en cuenta con clientes difíciles. Tecnologías de la comunicación y la interfaz con el cliente: plataformas digitales y redes sociales. CRM y minería de datos. Atención virtual y semipresencial. El futuro de la atención al público.



CONTACTO



+54 9 351 213-2713
(Whatsapp)



capacitacioncoope@gmail.com



Cierre inscripción
06/06

**ESPERAMOS CONTAR
CON TU PARTICIPACIÓN**