



UNIVERSIDAD  
La Gran Colombia

Fundada en 1951

# Curso GERENCIA del **SERVICIO** PARA EL MEJORAMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Vigilada MINEDUCACIÓN

**INFORMES:**

OFICINA DE MERCADEO



7460410



mercadeo@ugca.edu.co

[www.ugc.edu.co](http://www.ugc.edu.co)

Una  
Experiencia  
de Vida

## PROPÓSITO

El Curso de Gerencia del Servicio para el mejoramiento de la satisfacción del cliente busca generar las competencias para estructurar la gestión del servicio que articule al cliente, la estrategia, el personal y los sistemas, y desarrollar propuestas de mejoramiento y la medición de la satisfacción para conocer su eficacia.

## DIRIGIDO A

El curso está dirigido a profesionales que deseen mejorar el servicio de la organización y hacer de este una ventaja competitiva.

## METODOLOGÍA

El curso está diseñado para realizarse de manera presencial con un componente teórico y práctico en cada uno de sus módulos

---

<b>Duración</b>	20 horas
<b>Valor</b>	\$300.000
<b>Horarios</b>	Jueves y viernes de 6:00 pm a 10:00 pm
<b>Fecha de inicio</b>	12 de septiembre de 2019

---

**Plan de Aula:**

**Módulo I:  
CONCEPTOS BÁSICOS DE LA GERENCIA  
DEL SERVICIO – POSICIONAMIENTO**



**3 horas**

- Enfoque al cliente
- Identificación de las necesidades y expectativas
- Determinación de Valor
- Unidad de toma de decisiones
- Desarrollo de una estrategia de marketing
- Posicionamiento

**Módulo II:  
GERENCIA DEL SERVICIO**



**9 horas**

- Desarrollo del servicio en el tiempo
- Factores de transformación del servicio
- Preparación para la Gerencia del Servicio
- Estructura del Servicio para el cliente externo
- Estructura del Servicio para el cliente interno
- Como implementar un programa de Gerencia del Servicio

**Módulo III:  
MANEJO DE LAS PQRS.**



**3 horas**

- Importancia de la gestión de las PQRS
- Sistema de PQRS

**Módulo IV:  
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.**



**5 horas**

- Expectativas y satisfacción del cliente.
- Modelo Serqual.
- Implementación del método de medición de satisfacción.
- Análisis de resultados y propuestas de mejoramiento.
- De NIIF para PyMEs
- Informaciones a revelar sobre partes relacionadas