



**Diplomado:
Gerencia del Servicio y
Atención al Cliente**



¿A quién está dirigido?

Profesionales, técnicos, personas que laboran en el área de servicios y/o atención al cliente.

Objetivo:

Dotar a los participantes de las herramientas orientadas al diseño de estrategias de servicio para la satisfacción, fidelización y lealtad del cliente, lo que se traduce en la sostenibilidad y permanencia de las empresas en el mercado.

Objetivos específicos:

- Introducir a los participantes en los conceptos básicos de la gerencia del servicio.
- Mostrar a los participantes las diferentes herramientas y estrategias para mejorar la excelencia en la atención al cliente.
- Revisar los diferentes modelos de servicio al cliente.
- Identificar la importancia de la gestión de la relación con los clientes.
- Identificar la importancia de la evaluación y medición de la satisfacción del cliente con el objeto de elaborar un plan de mejoramiento del servicio.

Contenido

- Gerencia del Servicio: conceptos básicos.
- Herramientas y estrategias del servicio.
- Modelos de servicio al cliente
- La gestión en la relación con el cliente
- Evaluación y mejoramiento del servicio al cliente

¡Inscríbete!



Fecha de inicio: 03 de febrero del 2025.



Modalidad Presencial, todos los lunes.



Horas académicas: 72 horas.



Incluye: Certificado de participación avalado por IGEZ.

Cronograma

DIPLOMADO ONLINE EN GERENCIA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE - IGEZ			
<i>*Este cronograma puede estar sujetos a cambios</i>			
Fecha	Horario	Número de Horas	Módulo
lunes, 3 de febrero de 2025	8:00 AM - 12:00 M	4	Gerencia de servicios: conceptos básicos
lunes, 10 de febrero de 2025	8:00 AM - 12:00 M	4	Gerencia de servicios: conceptos básicos
lunes, 17 de febrero de 2025	8:00 AM - 12:00 M	4	Herramientas y estrategias del servicio
lunes, 24 de febrero de 2025	8:00 AM - 12:00 M	4	Herramientas y estrategias del servicio
lunes, 10 de marzo de 2025	8:00 AM - 12:00 M	4	Herramientas y estrategias del servicio
lunes, 17 de marzo de 2025	8:00 AM - 12:00 M	4	Herramientas y estrategias del servicio
lunes, 24 de marzo de 2025	8:00 AM - 12:00 M	4	Modelos de servicio al cliente
lunes, 31 de marzo de 2025	8:00 AM - 12:00 M	4	Modelos de servicio al cliente
lunes, 7 de abril de 2025	8:00 AM - 12:00 M	4	Modelos de servicio al cliente
lunes, 28 de abril de 2025	8:00 AM - 12:00 M	4	Modelos de servicio al cliente
lunes, 5 de mayo de 2025	8:00 AM - 12:00 M	4	La gestión en la relación con el cliente
lunes, 12 de mayo de 2025	8:00 AM - 12:00 M	4	La gestión en la relación con el cliente
lunes, 19 de mayo de 2025	8:00 AM - 12:00 M	4	La gestión en la relación con el cliente
lunes, 26 de mayo de 2025	8:00 AM - 12:00 M	4	La gestión en la relación con el cliente
lunes, 2 de junio de 2025	8:00 AM - 12:00 M	4	Evaluación y mejoramiento del servicio al cliente
lunes, 9 de junio de 2025	8:00 AM - 12:00 M	4	Evaluación y mejoramiento del servicio al cliente
lunes, 16 de junio de 2025	8:00 AM - 12:00 M	4	Evaluación y mejoramiento del servicio al cliente
lunes, 30 de junio de 2025	8:00 AM - 12:00 M	4	Evaluación y mejoramiento del servicio al cliente
		72	

Términos a considerar

1. Este es un diplomado desarrollado 100% presencial.
2. El participante debe cumplir con un mínimo del 80% de asistencia para recibir el certificado correspondiente a la formación.
3. Metodología práctica y participativa. La experiencia de los participantes y experto en contenido hará enriquecedora esta formación.
4. Los módulos no tendrán prelación, si el participante no cumple con un módulo podrá pasar al siguiente, pero no recibirá el certificado si incumple con la cláusula 2.
5. Para la recuperación de algún módulo los participantes deben esperar que se de la apertura de la siguiente edición del programa o algún curso que se equivale al mismo para completar su formación, además de pagar una penalización por gastos administrativos y del experto en contenido.
6. Al finalizar el Diplomado los participantes recibirán el certificado físico avalado por IGEZ, acreditando las 72 horas de formación.

Inversión

Diplomado: Gerencia del Servicio y Atención al Cliente

Sede	Horas	Inversión (\$)
IGEZ	72	\$600 + IVA p/p en cuotas mensuales.

Esta oferta es financiada en cuotas mensuales, reflejándose de la siguiente manera:

- Inicial: \$150 (05/01).
- Primera cuota: \$150 (05/02)
- Segunda cuota: \$150 (05/03)
- Tercera cuota: \$150 (05/04)

*Si realizas el pago de la inicial antes del 15 de diciembre 2024, **obtienes un descuento especial en la matrícula.**

Además, El IGEZ como Sujeto Pasivo Especial y agente de retención, dará cumplimiento a la Providencia Administrativa N° SNAT/2022/000013 y comenzará a percibir por concepto de Impuestos a las Grandes Transacciones Financieras (IGTF) el 3 % por todos los pagos recibidos en moneda distinta a la de curso legal en el país (bolívares). Agradecemos de antemano tomar las provisiones correspondientes.

Formas de pago

El IGEZ cuenta con:

- Transferencias en bolívares en Banco Nacional de Crédito (BNC), o desde cualquier banco a disposición.
- Pago móvil.
- Pago en divisas en efectivo.
- Transferencias en divisas a través de BOFA, Zelle o Paypal (con comisión).

Los pagos en bolívares se calculan a la tasa del día del Banco Central de Venezuela (BCV).

Beneficios al contratar nuestros servicios



Facilitadores

de excelente trayectoria profesional.



Material de apoyo

entregado posterior a la formación.



Certificado

avalado por IGEZ.



Planta eléctrica

para evitar cualquier inconveniente que interrumpa la formación.



Estacionamiento

cerrado y bajo vigilancia.



WiFi

para evitar cualquier inconveniente que interrumpa la formación.

¡Contáctanos!



+584246870307



www.igez.edu.ve

@igezulia



igezcursos@gmail.com