



**CATÁLOGO DE FORMACION EN GESTIÓN EMPRESARIAL BÁSICA
CADE SAN JOSÉ DEL VALLE
OCTUBRE 2009**

* **Fecha:** Lunes, 15 de OCTUBRE de 2009.

* **Horario:** de 10:00 a 12:00 h.

* **Título:** CURSO "ATENCIÓN AL CLIENTE"

* **Indicado para:** Emprendedores, Empresarios, profesionales independientes, autónomos y trabajadores por cuenta ajena con puestos de responsabilidad, que deseen mejorar sus conocimientos y aptitudes de gestión empresarial.

* **Temario:**

Se ha estructurado en los siguientes aspectos:

1. INTRODUCCIÓN DE LA MATERIA A IMPARTIR.
2. EL CLIENTE
3. EL SERVICIO
4. CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE
5. LA BUENA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE
6. LAS RECLAMACIONES
7. RUEGOS Y PREGUNTAS.
8. CIERRE DE LA SESION.

* **Docentes:**

- Rafael Baños Rios - Técnico del Centro de Apoyo al Desarrollo Empresarial (CADE) de San José del Valle.

• **Material para el alumno:**

- Diapositivas Pwp.
- Carpeta para archivar la documentación.
- Diploma acreditativo de la Formación recibida, emitido por la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa de la Junta de Andalucía.

• **Comentario:**

- Sesión eminentemente práctica, de nivel básico y accesible para cualquier persona interesada en crear su propio negocio o mejorar la gestión de la empresa existente.