



CURSO DE FORMACION GRATUITA EN GESTIÓN EMPRESARIAL BÁSICA
CADE DE CÁDIZ
DICIEMBRE 2010

*** Título: “ENFOCAR LA EMPRESA HACIA EL CLIENTE”**

*** Fecha:** martes, 14 de diciembre de 2010

*** Horario:** de 10:00 h a 13:00 h.

*** Lugar:** CADE Cádiz, Av. Ilustración, Edif. Astarté, 3ª Cádiz

*** Indicado para:**

Personas emprendedoras, empresariado en general, profesionales independientes, personas autónomas y empleados.

*** Objetivo:**

EL objetivo general de esta formación es mostrar la figura del CLIENTE como elemento fundamental de subsistencia para la empresa, entendiendo el servicio al cliente como un arma competitiva esencial para sobrevivir en un entorno cambiante y cada vez más exigente.

*** Temario:**

1. Enfocar la empresa hacia el cliente. Ubicarlo en el centro de nuestro negocio.
2. La “orientación al cliente” una competencia estratégica.
3. Niveles de exigencia actuales: Demandas del mercado y de los niveles de servicio.
4. Diseño, ejecución y evaluación de los Departamentos de Atención al Cliente.
5. El Marketing Relacional: Definición y efectos en Atención al Cliente. Factores de éxito en la gestión de las relaciones con los clientes. El valor de una gestión inteligente.

*** Docentes:**

Antonio Losada Burgos y Daniel Vázquez Arroyo, Técnicos del CADE de Cádiz.

*** Material para el alumno:**

- Material didáctico y carpeta para archivar documentación.
- Diploma acreditativo de la Formación recibida.
- Dossier informativo Red Territorial de Apoyo a Emprendedores

*** Comentario:**

- Se utilizará el formato “Taller” basado en el análisis de casos, en la interacción de las personas asistentes y en las soluciones prácticas.