



**CURSO DE FORMACIÓN GRATUITA EN GESTIÓN EMPRESARIAL BÁSICA
CADE DE MEDINA SIDONIA
OCTUBRE 2010**

* **Título:** Curso “**SATISFACCION DEL CLIENTE**”

* **Fecha:** martes 19 de octubre de 2010.

* **Horario:** de 10:00 a 14:00 h.

* **Lugar:** Aula G.D.R. Los Alcornocales, c/Los Pozos s/n , Alcalá de los Gazules

* **Indicado para:** Emprendedores, Empresarios, profesionales independientes, autónomos y trabajadores por cuenta ajena que quieran conocer y mejorar el tratamiento al cliente.

* **Objetivo:**

Proporcionar los conocimientos básicos necesarios para conocer al cliente y como mejorar la satisfacción del mismo con respecto a la empresa.

* **Temario:**

Se ha estructurado en los siguientes aspectos:

1. INTRODUCCION

2. ¿QUE ES LA SATISFACCION DEL CLIENTE?

3. PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

4. CASOS PRACTICOS

5. MODELOS

* **Docentes:**

Alonso Hilario García Barranco. Técnico del Centro de Apoyo al Desarrollo Empresarial (CADE) de Medina Sidonia

* **Material para el alumno:**

- Material didáctico y carpeta para archivar documentación.
- Diploma acreditativo de la Formación recibida
- Dossier informativo.

* **Comentario:**

Sesión teórica-práctica, de nivel básico y accesible para cualquier persona interesada en mejorar su satisfacción al cliente.

* **Con la colaboración de:** Ayuntamiento de Alcalá de los Gazules