

John Tschohl
Gurú mundial del servicio al cliente



ESPOL y Service Quality Institute presentan:

Certificación Internacional

en Servicio al Cliente

www.servicequality.net/espol

Guayaquil, Ecuador
14 al 17 de octubre
Hotel Oro Verde
(Totalmente en español)



4 días de inmersión total para aprender una metodología **estructurada** y **sistemática** para desarrollar la calidad del Servicio al Cliente en su organización

Al completar el programa usted recibirá **DOS** diplomas de Certificación Internacional:

**Certified Customer Service
Leader: CCSL**

(Líder Certificado en Servicio al Cliente)

**Certified Customer Service
Trainer: CCST**

(Entrenador Certificado en Servicio al Cliente)

La experiencia

4 días de inmersión total
Aprenda a dirigir una Cultura de Servicio
Ejecutivos de 12 países en un reto gerencial de mejora del servicio

Módulo 0.5: "Diseñando el Modelo de Servicio"

Módulo 1: "LET: Liderazgo de Equipos Facultados"

Módulo 2: "Sentimientos: el Arte del Servicio: El Efecto Extraordinario"

Módulo 3: "Estrategia de Servicio: El Efecto WOW", conferencia magistral en video con John Tschohl, gurú mundial del servicio al cliente

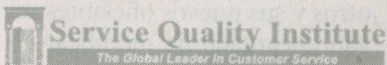
Módulo 4: "Train-The-Trainers", seminario avanzado de Entrenamiento de Entrenadores

Totalmente en Español

Paquetes de grupo disponibles

Solicite GRATIS una copia del temario completo de 29 páginas!

Avalado por:



Cupo Limitado



Información y Reservaciones:

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas, Postgrados

(+593) 04 2269 051 / 2269 056
(+593) 04 2269 090 / 2269 057

Horario: de Lunes a Viernes de 10:00 a 18:30
Campus Gustavo Galindo Km. 30.5 vía Perimetral

Dirigido a

Líderes, gerentes, empresarios, consultores, facilitadores, académicos y supervisores que quieran dominar las habilidades críticas para mejorar en forma dramática la calidad del servicio al cliente en sus organizaciones.

Inversión:

- US\$ 2,500 por persona.
- **OPCIONAL: Certificación Express** (sólo CCSL, dos días) sin Train-The-Trainers: **US\$1,050**

Formas del Pago:

- Visa, Mastercard, Diners Club, cheque o transferencia bancaria.



¡Escríbanos!

E-mail:

mebasurt@espol.edu.ec

mlandiva@espol.edu.ec

www.servicequality.net/espol