

**PLAN DE FORMACIÓN FUNDACION ASPRIMA, CON LA COLABORACION DE CAJA MADRID,
PORCELANOSA, AGUAGAS Y PLADUR**

CURSO SOBRE POSTVENTA

Fecha : 15, 16 Y 22 de noviembre de 2005
Horario: Día 15 y 16: 09,30 – 13:30 hs.
Día 22: 16, 00 – 20,00 hs.
Lugar: Aula de Formación de Fundación Asprima, Suero de Quiñones, 34-36 – 3ª planta
Plazas limitadas: 40
Imparten: Isabel Fernández Arderías, asesora en Formación y comercialización
Sara Cortés, Grupo DAE
Pablo García Valcárcel, asesoría Jurídica de ASPRIMA

Objetivo:

Formar a los alumnos, tanto a nivel teórico como práctico en temas decisivos para la fidelización de sus clientes y la imagen de sus empresas.

Dirigido a:

Personal de post venta y Jefes de venta de las empresas asociadas.

Metodología:

El aprovechamiento del curso está basado, fundamentalmente, en un modelo de aprendizaje activo y participativo. Técnicas grupales. Aplicación *in situ* de los conocimientos adquiridos.

Programa:

0. INTRODUCCIÓN

- Presentación del seminario.
- Objetivos del mismo.
- Método de trabajo.

I. LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Conceptos básicos sobre calidad y servicio
- La calidad como elemento de Marketing
- La acogida personalizada
- La resolución de necesidades
- Caso practico

II .- LA IMAGEN DE EMPRESA:

- Concepto.
- Funciones.
- Medios de proyección.
- Papel del personal en la imagen de la empresa.

III. – LA INFORMACIÓN

- Fondo y forma de una información eficaz.
- Lo que el cliente debe saber.
- Lo que el cliente quiere saber.
- Ejercicios prácticos.

IV. ANÁLISIS DE SITUACIONES CONFLICTIVAS

- Actitudes y comportamientos
- Situaciones conflictivas
- Reclamaciones
- Solución a algunos problemas típicos.
- Ejercicios prácticos

. – ESTUDIO DE CASO

BOLETÍN DE INSCRIPCIÓN.

POST VENTA (S16-05)

Madrid, 15, 16 Y 22 de noviembre de 2005

Nombre.....Apellidos.....

Empresa.....Cargo.....

Dirección.....Código Postal.....

Teléfono.....Fax.....

Cuota de Curso Asociados Asprima 270 €+ IVA (16%) – **313,20 €**

Cuota de Curso NO Asociado Asprima 540 €+ IVA (16%) - **626,40 €**

Forma de Inscripción

Envío Boletín de Inscripción más resguardo de transferencia bancaria realizada a la cuenta de FUNDACION ASPRIMA al fax 91 522 47 06 ó 901 020 123

Envío de Boletín de Inscripción y autorización para domiciliar el importe de la inscripción en la cuenta bancaria del asociado.

*** Nota, Cursos limitados a 40 asistentes por riguroso orden de inscripción. Antes de realizar la transferencia bancaria deberán asegurarse en Asprima de la disponibilidad de plazas.**

**** NÚMERO DE CUENTA DE LA FUNDACION ASPRIMA 2038-1565-30-6000053578**

POR FAVOR SEÑALAR EN LA TRANSFERENCIA LA REFERENCIA (S16-05)

(Si se comunica una anulación de la inscripción en los últimos cinco días previos a la celebración del curso, no se devolverá el importe del mismo, sino un bono para asistir a un próximo curso. La no asistencia a un curso sin haberlo comunicado con la antelación precisa, no da derecho a devolución ni a bono para otro curso)