

**CURSO****El Arte de Cultivar  
Clientela**

## ¿ACCEDER A SUS SERVICIOS ES UNA CARRERA DE OBSTÁCULOS?

Parece que muchas organizaciones se especializan en complicarle la vida a sus clientes, sostenidas por la falsa creencia de que mientras sean necesarias serán irremplazables.

Esa lógica puede ser válida en ciertas instituciones estatales, que por su carácter monopólico se pueden dar el lujo de hacerle la vida infeliz a quienes están obligados a acudir a ellas para suplir ciertos trámites.

Pero para los demás no, ya que estamos en el mundo del libre mercado y de la competencia abierta; y aquí el competidor más hábil se llevará la mejor parte.

*En este curso usted tendrá la oportunidad de reelaborar su visión empresarial desde la perspectiva de sus clientes y desarrollar las más diversas estrategias, para cultivar a su clientela y atraer la de sus competidores, lo cual, sin duda alguna, repercutirá favorablemente en sus ganancias.*

Una habilidad necesaria en este escenario de la libertad de empresa, tiene que ver con la calidad del servicio que ofrecemos a nuestros clientes actuales y futuros.

Las empresas que le apuesten al servicio de calidad están llamadas a crecer y desarrollarse, mientras las que olviden este pequeño detalle serán abandonadas paulatinamente por muchos de sus clientes.

**CONTENIDO**

Motivos y barreras para el buen servicio

Identificando el nicho de mercado

El plan de servicio y atención al cliente

La dirección y su papel en el servicio al cliente

Evaluación del servicio que ofrecemos

Tácticas y estrategias para el buen servicio

**INVERSIÓN**

**\$250.000**

**DURACIÓN 36 HORAS  
DEL 10 al 28 DE OCTUBRE**

**Opción de Horario:**

**6 a.m a 8 a.m**

**4 a.m a 6 p.m**

## **XENNY YOLIMA MÉNDEZ JIMÉNEZ**

Administradora de Empresas, Especialista en Alta Gerencia, Candidata a Magister en Conflicto, Territorio y Cultura, Universidad Surcolombiana. Diplomado en Proyectos de Cooperación Internacional, Alianza Fundación Norte Sur - Universidad Surcolombiana. Coaching Servicios de excelencia y PNL.

Docente-Coordinadora de Proyección Social, Facultad de Economía y Administración Usco. Administradora Plan Decenal de Educación 2010 - 2019, Municipio de Neiva. Asesora Empresarial, Gestora Fundación Niños del Campo Ospina Perez, Palermo (Huila) y Fundación Santa Cruz, Neiva (Huila). Docente Invitada Universidad de Amazonia, Especialización en Gestión del Talento Humano (2011).

Con experiencia de más de 15 años en el desarrollo de proyectos empresariales, educativos, eventos y logística en el Departamento del Huila, a través de su Proyecto empresarial "SER" Empresa de Servicios Educativos, Logísticos y Recreativos.



### **Mayor Información:**

Oficina de proyección Social : [prosocialeconomia@usco.edu.co](mailto:prosocialeconomia@usco.edu.co)

Tel: 8758926 ext. 4143

Calle 28 5w – 48 / Santa Inés