



Programa del curso Cliente Interno y Externo: Calidad de Servicio

Propósito del curso:

Que las personas participantes mejoren habilidades y fortalezcan competencias laborales de socialización, básicas para el servicio al cliente interno y externo

Objetivo general:

Mejorar la calidad de la relación con el cliente externo e interno, fortaleciendo habilidades y competencias básicas de socialización propias de la inteligencia emocional.

Contenido temático:

1. Significado actual de la calidad en el servicio hacia los clientes.
2. Competencias sociales y laborales que se enfatizan en el personal que brinda servicio al usuario.
3. La comunicación en la atención al cliente.

Duración

24 horas

Perfil de la persona facilitadora de aprendizaje

Edgar Vargas Barquero.

Su formación académica incluye una Maestría en Administración de Empresas por National University, con énfasis en Banca y Finanzas, Ingeniero Agrónomo por la Universidad de Costa Rica y Coach Ejecutivo certificado por TISOC en el programa profesional de TISOC-Universidad Latina. Adicionalmente cuenta con los cursos de especialidad de la Maestría con énfasis en Mercadeo y Ventas por FUNDEPOS Alma Mater y estudios en Psicología Industrial.

El profesor Edgar, es un destacado profesional, con una formación muy amplia en diferentes campos, lo que le ha permitido desarrollarse tanto en la actividad académica como en funciones gerenciales en la empresa privada y pública, en empresas nacionales e internacionales.



Inició su actividad académica como investigador en el CIGRAS de la Universidad de Costa Rica, pasando luego a la Universidad Nacional, donde apoyó el desarrollo de la Extensión Universitaria y el programa de formación de la Escuela de Ciencias Agrarias.

Posteriormente labora en diferentes organizaciones. Es docente universitario y actualmente brinda cursos de Gerencia Estratégica, Técnicas de Mercadeo de Servicio, Formulación y Evaluación de Proyectos en la Universidad Nacional.