

Insaforp
Instituto Salvadoreño de Formación Profesional

CG
COMPETENCIAS GERENCIALES

V&M QUALITY

El Instituto Salvadoreño de Formación Profesional

Hace constar que

Jorge Raúl Alvarenga Cortéz

Ha finalizado con éxito el curso de

Gestión del Servicio al Cliente con Inteligencia Emocional

Con una duración de 16 horas, impartido los días 19 y 26 de Febrero en la ciudad de de San Salvador por el Centro de Formación **V&M Quality, S.A. de C.V.** en el marco del **"Programa de Formación Continua Desarrollo de Competencias Gerenciales"**.

Antiguo Cuscatlán, a los 26 días del mes de Febrero del 2016

Ing. Cárlos Enrique Gómez Benitez
Director Ejecutivo
del INSAFORP



CONTENIDO

"Gestión del Servicio al Cliente con Inteligencia Emocional"

Tema	Subtemas	Duración
Servicio al Cliente con Inteligencia Emocional	✓ *Las empresas estratégicas que aplican la inteligencia emocional el servicio.* ✓ *Cuál es nuestro negocio?* ✓ *Atención con inteligencia emocional en la satisfacción de las necesidades del cliente.* ✓ *Cuando las empresas escuchan las sugerencias con inteligencia emocional de los clientes aprenden.*	
Conocer Cuál es Nuestro Negocio: El Servicio	✓ *Conceptualización y elementos estratégicos.* ✓ *Buena selección y competencias del personal.* ✓ *Reclutamiento, contratación y orientación del personal* ✓ *Conocer el puesto profesional del servicio* ✓ *Conocer las expectativas de los clientes en el servicio* ✓ *Vencer los falsos paradigmas con respecto al servicio que ofrecemos en nuestro país.* ✓ *Herramientas básicas en el servicio.*	*16 Horas*

Ing. Jorge Armando Vanegas
Gerente General
V&M Quality, S.A. de C.V.

ASESORAMIENTO EMPRESARIAL
V&M Quality S.A. de C.V.
EL SALVADOR, C.A.

Lic. Jaime Hugo Anaya
FACILITADOR