

CONSULTA DE PROYECTO

BENEFICIARIO EJECUTOR

Asociación Civil Instituto CELUZ

ACTIVIDAD ARTICULO 42 DE LA LOCTI CON LA CUAL SE RELACIONA EL PROYECTO

9.a. Organización y financiamiento de cursos y eventos de formación, actualización y capacitación tecnológica en el país.

TITULO DEL PROYECTO

Cursos de Atención al Cliente y calidad de servicio

PROBLEMA DEL PROYECTO

La satisfacción del cliente es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del cliente influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa. La satisfacción del cliente puede influir en: El hecho de que el cliente procure o no procure atención, El lugar al cual acuda para recibir atención, El hecho de que el cliente siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios sobre el uso correcto, El hecho de que el cliente continúe o no continúe usando el método, El hecho de que el cliente regrese o no regrese al prestador de servicios y El hecho de que el cliente recomiende o no recomiende los servicios a los demás. La satisfacción del cliente depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del cliente. El cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Cuantas veces escuchamos a nuestro alrededor que en tal lugar, comercio o dependencia del Estado Venezolano la atención al cliente es pésima o excelente. Seguro esto siempre lo escuchamos pero no le damos la debida atención a la necesidad real de las organizaciones y de los individuos de prestar una adecuada atención al cliente, prestar un servicio de calidad. Venezuela esta buscando desarrollar otras áreas económicas como el Turismo que necesita de forma vital dar por parte de sus actores un trato justo y adecuado al cliente, al turista. En otros países esta condición de dar una adecuada atención al cliente es el éxito de que cada año miles de personas acudan a estos lugares por el trato y el servicio. Una empresa o Institución Estatal que trate bien al cliente o al ciudadano se convierte en ejemplo y el éxito radica por una parte en que sus ventas se incrementen y el número de usuarios sea mayor garantizando el éxito traduciéndolo en estabilidad laboral y una remuneración mayor en algunos casos. Por su parte la Capacitación y Adiestramiento del Talento Humano le permite a las organizaciones el mejorar la eficiencia de sus empleados así como también las personas por su propia iniciativa buscan el mejorar sus conocimientos para elevar su calidad de vida, productividad, sensibilidad social del entorno laboral y fortalecer el pensamiento crítico dentro del marco del Socialismo y de una sociedad mucho más justa; así mismo se puede decir que el adiestramiento consiste en mejorar las actitudes y aptitudes del recurso humano permitiéndole detectar aquellas áreas que presente deficiencia en la organización y en el individuo como un factor importante. La Ciencia esta presente en la aplicación de las normativas sobre la implementación de planes de formación del talento humano en atención al cliente en donde las personas pueden a través de su conocimiento establecido muchas veces por autores y estudiosos en la materia y llevarlo a la práctica, La innovación esta presente ya que su puntualidad en el cumplimiento demuestra que los Venezolanos si tenemos la capacidad de tratar bien a las personas, a los turistas, a los usuarios de bienes y servicios

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Organizar la cantidad de 24 cursos en el área de atención al cliente y calidad de servicio en los Estados Falcón, Lara, Carabobo, Anzoátegui, Miranda y Zulia. Mejorar el desempeño del personal de atención al cliente. Garantizar el plan de desarrollo organizacional. Desarrollo programas de capacitación técnica-profesional para lograr un mejor desempeño en la gestión empresarial en cuanto a la atención al cliente. Integrar el desarrollo individual del talento humano para obtener satisfacción y compromiso con la empresa e instituto del Estado Venezolano en el firme objetivo de dar una adecuada atención al cliente y usuario. Asegurar la continuidad y permanencia del cambio propuesto al hacerlo valorativo a la experiencia de vida de cada uno de los involucrados Transferir tecnológicamente los conocimientos en la preparación de agentes multiplicadores del conocimiento, según el Reglamento Parcial de la LOCTI, artículo 2, numeral 4.

ACTIVIDADES DEL PROYECTO

Llevar a cabo 24 actividades académicas en cursos relacionados con la atención al cliente y calidad de servicio, los 6 sombreros del vendedor exitoso cuya duración es de 12 horas académicas cada uno para grupos máximo de 30 personas entre los estados Falcón, Lara, Carabobo, Miranda, Anzoátegui y Zulia. Estos cursos serán dictados por Profesores del Instituto CELUZ

PRODUCTOS DEL PROYECTO

La capacitación del talento humano en los cursos de atención al cliente y calidad de servicio y los 6 sombreros del vendedor exitoso de unas 720 personas entre los Estados Falcón, Lara, Anzoátegui, Carabobo, Miranda y Zulia la cual recibirá una certificación de aprobación y estará dotado de un conocimiento aplicado a sus actividades laborales o desarrollo personal y/o profesional. Estos cursos pueden ser extendidos a otros estados según el requerimiento de los participantes. Se le dará prioridad a las personas, empresas y/o entidades del Estado Venezolano que estén realizando actividades en el área turística, salud, educación y comercio

FECHA INICIO

01/01/2010

FECHA FIN

31/12/2011

MONTO DEL PROYECTO (Bs.)

400.000.000,00

MONTO DEL PROYECTO (BsF.)

400.000,00

Aceptar

Imprimir