

Universidad de América clausuró proceso de consultoría y capacitación en servicio al cliente para colaboradores del Club Los Lagartos



Más de 60 colaboradores del Club Los Lagartos, después de recibir su certificado tras la culminación exitosa del Curso “Estrategias para medir y mejorar el servicio al cliente”.

Recientemente, la facultad de educación permanente y avanzada de la Universidad, con apoyo de la oficina de mercadeo, realizó con gran éxito el cierre del proceso de consultoría y capacitación en “*estrategias para medir y mejorar el servicio al cliente*”, dirigido a un equipo de colaboradores de distintas áreas del Club Los Lagartos, con el fin de detectar áreas y oportunidades de mejora, ampliar conocimientos y potenciar habilidades encaminadas a ofrecer un servicio al cliente de calidad.

El diseño y dirección curricular del proceso estuvo a cargo de expertos en el área, hecho que se reflejó en su metodología y resultados. Los participantes recibieron guías de aprendizaje y trabajaron identificando estrategias aplicables en el aula, reflexionando sobre las prácticas que llevan a cabo habitualmente en su labor, y realizando distintas actividades complementarias, distribuidas en un componente de sesiones presenciales.

Al cierre del curso, se realizó la entrega de certificados a los 60 participantes, en acto presidido por jefes y directivos del Club Los Lagartos, así como de la Fundación que lleva el mismo nombre. Por parte de la Universidad, asistieron al acto, Luis Fernando Romero Suárez, decano de la Facultad de Educación Permanente y Avanzada, y Diana Pineda, directora de la Oficina de Mercadeo.

Para Hernando Vargas, estudiante del curso y quien lleva más de 25 años como colaborador del Club, *“fue una experiencia de aprendizaje donde nos permitimos afianzar nuestros valores y principios personales, pero también aquellos que trasladamos al ámbito laboral cada día para brindar una experiencia valiosa no solo para los asociados, sino también para todas aquellas personas con quien llevamos a cabo las tareas y de quienes recibimos orientaciones”*.