



**ASATUR**  
**PARAGUAY**

ASOCIACIÓN PARAGUAYA DE AGENCIAS DE VIAJES  
Y EMPRESAS DE TURISMO

# Capacitación 2014

## Curso de Capacitación a Profesionales del Turismo

# ATENCIÓN AL CLIENTE Y NORMAS DE URBANIDAD

# Capacitación 2014

## ***Atención al Cliente y Normas de Urbanidad***

### *La Propuesta*

- Reforzar la importancia de la atención a los clientes con cortesía y deferencia.
- Tomar conciencia de su importancia hoy.
- Desarrollar una mejor habilidad de comunicación y relaciones humanas eficaces.
- Fortalecer la autoestima del participante.
- Tomar conciencia de la importancia de la imagen personal.

**Carga horaria: 6 horas (2 sesiones)**

# Capacitación 2014

## Contenido

- ¿ Que hacemos y decimos en el día a día para negociar bien con los clientes?
- El hábito de la efectividad
- ¿ Por que compra la gente?
- ¿ Por que nos eligen los clientes?
- Marketing de retención
- Fases de la venta
- La imagen. Principios básicos del arreglo personal
- Pasos principales en la venta efectiva
- Los cinco pasos de la venta para un cierre efectivo
- ¿ Que es un cliente?
- ¿ Cuanto cuesta perder un cliente?
- ¿ Por que se pierden los clientes?
- Las quejas y manejos de conflictos con los clientes
- Normas básicas de urbanidad: características de la persona educada y mal educada.

# Capacitación 2014

## *Ficha Técnica*

- **Curso:** Atención al Cliente y Normas de Urbanidad.
- **Estructura del Curso:** Curso teórico-práctico, con ejercicios aplicados y constante interacción con el facilitador y entre los participantes.
- **Organiza:** Asociación Paraguaya de Agencias de Viajes y Empresas de Turismo –ASATUR.
- **Dirigido a:** profesionales del sector Turismo.
- **Facilitador:** Lic. Gustavo Nicora – Vitalidad Entrenamientos
- **Fecha de realización:** martes 5 y miércoles 6 de agosto de 2014.
- **Mínimo de participantes:** 15.
- **Máximo de participantes:** 30.
- **Duración del Curso:** seis (06) horas.
- **Cantidad de Sesiones:** dos (02) sesiones de cuatro (03) horas.
- **Horario:** de 17:00 a 20:00 hs.

# Capacitación 2014

## *Acerca del Facilitador*

- Lic. en Administración de Empresas.
- Especializado en Desarrollo Humano y en Marketing; Desarrollo de Pymes, Mercadeo de Tarjetas de Créditos.
- Asesor Empresarial.
- Director de la Consultora de Capacitación: “Vitalidad” Entrenamientos.
- Actualmente Coordinador del Bachillerato Técnico en Administración de Negocios (**BATAN**) del Colegio Inmaculado Corazón de María.
- Instructor del programa UMBRAL, Dpto. de estado E.E.U.U.
- Instructor del Cepprocal de la UIP.
- Docente Universitario.
- Ex Sub Gerente de varias Sucursales de Interbanco S. A., durante 10 años.
- Ex Director Ejecutivo de Financiera Empresarial, Gerente de Tarjetas de Crédito de la misma Empresa.

# Capacitación 2014

## Costos de Inversión

### *Inversión*

CATEGORÍA DE PARTICIPANTE	MONTO DE INVERSIÓN GENERAL	MONTO DE INVERSIÓN HASTA EL 15/07
Socios de ASATUR	Gs. 390.000 por participante	Gs. 370.000 por participante
2 o más Socios de ASATUR	Gs. 370.000 por participante	Gs. 350.000 por participante

***Cupos Limitados***

***Forma de Pago: efectivo, cheque .***

# Capacitación 2014

## *Informes y Contactos*

*Felicita Rotela*

Secretaría ASATUR

O'Leary 650

Edif. Helipuerto

Piso 1 - Ofic. 106

Asunción – Paraguay

Tel: (595 21) 491 755 / 494728

Horario de atención: de 8:00 a 17:00 hs.

[secretaria@asatur.org.py](mailto:secretaria@asatur.org.py)

[www.asatur.org.py](http://www.asatur.org.py)



**ASATUR**  
**PARAGUAY**

ASOCIACIÓN PARAGUAYA DE AGENCIAS DE VIAJES  
Y EMPRESAS DE TURISMO