

XXI CURSOS DE VERANO UNED 2010
BARBASTRO_Del 30 de junio al 2 de julio

CCE: Fundamentos y estrategias de un Customer Care Excellence

Primer apellido _____

Segundo apellido _____

Nombre _____

Sexo Hombre Mujer

NIF _____

Fecha de nacimiento _____

Dirección _____

Código postal _____

Población _____

Provincia _____

País _____

Teléfono de contacto _____

E-mail _____

Tipo de matrícula _____

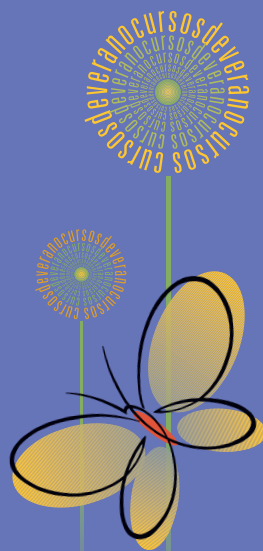
organiza



Argensola, 60, 22300 Barbastro (Huesca)
tel. 974 316 000 / fax 974 314 247
www.barbastro.unedaron.org



patrocina



XXI CURSOS DE VERANO UNED 2010

CCE: Fundamentos y estrategias de un Customer Care Excellence



diseño gráfico: victor huerfano - impreso en ARPIrelieve - D.L. Z-1875/2010

BARBASTRO_Centro de la UNED_Del 30 de junio al 2 de julio de 2010

OBJETIVOS

En la actualidad es muy frecuente en empresas con un cierto tamaño el plantearse la necesidad de atender a clientes de forma masiva a través de canales electrónicos: la web, el email, el teléfono, el chat, etc. Por otra parte en el sector público, las administraciones se enfrentan al reto de facilitar la gestión de los trámites permitiendo su realización a través de medios telemáticos. Para ello trataremos temas relacionados con la preparación necesaria en las empresas que les permita disponer de la adecuada mentalidad y conocimiento para lograr la Excelencia en la atención al cliente (CCE) a través de medios electrónicos. Los temas propuestos tocan contenidos tan importantes como las metodologías y tecnologías disponibles en el mercado y su aplicación a problemas diarios, todo ello presentado a través del análisis de experiencias, datos y casos reales, ofreciendo siempre una visión profunda y concreta sobre las mejores prácticas a seguir.

Director del curso: Luis Tejero Escribano.

Coordinador: Francisco Morales Arcia.

Área: Departamento de Matemática Aplicada I, Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales.

Créditos: 2 créditos reconocibles como créditos de libre configuración en las Licenciaturas, Ingenierías y Diplomaturas de la UNED y universidades con convenio de mutuo reconocimiento. 1 crédito ECTS reconocible como crédito por actividades universitarias culturales en los Grados de la UNED y universidades con convenio de mutuo reconocimiento.

PROGRAMA

MIÉRCOLES, 30 DE JUNIO

15:45 **Entrega de documentación y credenciales.**

16:00 **Current Trends in Customer Care.** PONENTE: D. E. Kolski. Presidente de Thinkjar.

18:00 **CCE o no CCE: ésa es la cuestión.** PONENTE: D. Vicente García. Director de Ventas y Desarrollo, Human Like.

JUEVES, 1 DE JULIO

10:00 **Tecnología no es igual a CEE, pero es clave.** PONENTE: D. Francisco Morales. Director General, Human Like.

12:00 **Formación y CCE: ¿sólo hay que formar agentes?** PONENTE: D. Agustí Molias. Quality Telephone & Marketing, Contac Center Institute.

16:00 **¿A alguien le interesa lo que diga el usuario?** PONENTE: D. Jordi Torras. ESADE. SBD. Inbenta.

18:00 **La piedra angular: bases del conocimiento.** PONENTE: D. Francisco Morales.

VIERNES, 2 DE JULIO

09:00 **El ROI ilimitado.** PONENTE: D. Vicente García.

11:00 **Mesa redonda: ¿Excelencia o gestión?** PONENTES: D. Luis Tejero. Profesor titular, ETSII, UNED; D. Francisco Morales; D. Vicente García; D. Agustí Molias; D. Jordi Torras.

13:00 **Clausura del curso y entrega de diplomas.**

INSCRIPCIÓN

El plazo de matrícula se inicia el día 10 de mayo y finaliza cuando se cubran las plazas previstas para cada uno de los cursos.

El boletín de inscripción se registrará:

- Personalmente, en la Secretaría del Centro de la UNED en Barbastro.
- Por correo ordinario, enviándolo a la Secretaría del Centro de la UNED, Argensola, 55, 22300 Barbastro (Huesca).
- Por teléfono, llamando al número 974 316 000.
- Por fax, enviándolo al número 974 314 247.
- Por internet cumplimentando el formulario de inscripción *on line* en www.barbastro.unedaragon.org

Tipos de matrícula

• Matrícula ordinaria	108 €
• Estudiantes y titulados en paro	86 €
• Estudiantes, profesores, tutores y PAS de la UNED	63 €
• Miembros de la Asociación de Ex Alumnos de la UNED-Barbastro	63 €
• Profesores de los CPR de Monzón, Sabiánigo y Fraga	63 €
• Estudiantes de la Universidad de Zaragoza	63 €
• Colaboradores de Practicum / Mayores de 65 años	63 €
• Familias numerosas	54 €
• Alumnos con discapacidad	22 €
• Alumnos que tengan reconocida la condición de víctimas del terrorismo	22 €

Forma de pago

- En metálico, en la Secretaría del Centro de la UNED.
- Con tarjeta de crédito si realiza la matrícula por internet o en la Secretaría del Centro de la UNED.
- Por transferencia bancaria a la cuenta de la O.P. de Ibercaja en Barbastro: UNED 2085 2154 36 0330008895

Para formalizar la matrícula se deberá adjuntar al boletín de inscripción el resguardo del ingreso de las tasas correspondientes y, en su caso, una copia de la documentación que justifique el tipo de matrícula.

Secretaría de la UNED en Barbastro

Argensola, 55, 22300 Barbastro (Huesca)
tel. 974 316 000/fax 974 314 247
www.barbastro.unedaragon.org

Coordinación: Pilar Sierra Callau.

Fecha del curso: del 30 de junio al 2 de julio de 2010.

Lugar del curso: Centro de la UNED, Argensola, 55, 22300 Barbastro (Huesca).