

## Curso

# El cliente en el centro de la empresa

|                       |                                                                                      |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Lugar:                | Fundación CAI<br>Avda. Alcalde Sainz de Varanda nº 1-3. 50009 Zaragoza - 976 355 000 |
| Fechas:               | 4/11/2026                                                                            |
| Horario:              | De 9 a 14 y de 15.30 a 18.30 h (8 horas lectivas)                                    |
| Importe:              | 220 €                                                                                |
| Importe desempleados: | 66 €                                                                                 |
| Plazo de inscripción: | 29/10/2026 (Hasta las 15 h)                                                          |

## Presentación

Cada vez más las empresas están tratando de poner al cliente en el centro de todas sus decisiones. Es lo que se llama “Customer Centric”. Por eso tratan de que la experiencia de sus clientes sea siempre mejorable y que los puntos de dolor en su relación con ellos sean los menos posibles.

## Objetivos:

### Objetivo principal:

- Que los asistentes comprendan la necesidad de situar al CLIENTE en el Centro de su empresa

### Objetivos específicos

- Entender en qué momento se encuentra cada empresa: el momento del SERVICIO como elemento diferenciador y de valor añadido.
- Entender que la Experiencia de Cliente es un valor que SUMA y permite optimizar el PROCESO COMERCIAL
- Analizar los Puntos de Fricción que tenemos en la relación con nuestros clientes y su ámbito de influencia

## Dirigido a:

Directivos de pymes, responsables comerciales, supervisores, equipos de venta y todas aquellas personas que en su negocio dependan de la satisfacción de sus clientes.

## Metodología:

Combinación de teoría con simulaciones prácticas y casos reales.

## Profesorado:

D. **Ismael Olea**: Más de 25 años dedicado a la formación de directivos en España. Ha sido Director General de ESIC en la Comunidad Valenciana y Director General de la Universidad Europea de Valencia, además de miembro de sus Comités de Dirección/Ejecutivos durante 15 años.

Ha dirigido programas formativos para Caixabank, Roca Radiadores, Port Aventura, Colortex, El Pozo, Nutrexpa, BBVA, ONO etc. También ha desarrollado proyectos de consultoría para numerosas empresas de todos los sectores. Actualmente es Director general de “Be Think”

## Programa:

- Introducción y objetivos
- ¿Quién es mi cliente?
- El cliente en el centro de la empresa: clientecentrismo.
- Los stakeholders también están en el centro.
- La escucha como elemento para comprender a mis clientes.
- Atención telefónica, por Mail y por Whatsapp
- El taburete de la calidad: programas, servicios y procesos.
- Puntos de fricción en la experiencia de cliente de nuestros clientes.
- Entender que una queja es un regalo

## Organización:

### Plazo de inscripción

La recepción de solicitudes finalizará el 29 de octubre, a las 15,00 horas. Plazas limitadas siguiendo las normas de la Fundación Tripartita. Se enviará confirmación por correo electrónico. Las cancelaciones efectuadas con posterioridad a dicha fecha, estarán sujetas a la retención del 40% de la cuota de inscripción. Teléfono de información 976 355 000

### Cuota de inscripción y forma de pago

Bonificables en un porcentaje de la cuota de inscripción. Si desea acogerse a la bonificación deberá realizar la inscripción, como mínimo, 7 días hábiles antes de la fecha de inicio.

- Importe para desempleados (previa confirmación de la plaza) pago con tarjeta de crédito: 66 euros (incluye documentación).
- Importe para pagos por domiciliación o tarjeta de crédito (previa confirmación de la plaza): 220 euros (incluye documentación).

En virtud del Decreto 82/2003 de 29 de abril del Gobierno de Aragón, se advierte de que las enseñanzas que se imparten organizadas por la Fundación CAI, no conducen a la obtención de títulos académicos oficiales

**Fundación Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón** - CIF. G-50000819.

Inscrita en el Registro de Fundaciones de la Comunidad Autónoma de Aragón con el número 350/I

Domicilio Social: Calle San Braulio, 5-7, 50003 - ZARAGOZA.

© 2012-2026 **Fundación Caja Inmaculada**