



EXPERTO >>

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD EN EL SERVICIO



Modalidad Virtual

En toda organización existe un alto grado de interacción entre clientes internos y principalmente clientes externos, por ello es vital que las personas que forman parte de una organización posean habilidades de atención al cliente y esta coadyuve en la entrega de un servicio de calidad al cliente final, facilitando el proceso de fidelización del mismo. Estos elementos clave (atención al cliente y calidad en el servicio) son los que permiten el éxito en la generación de valor y hasta convertirse en una ventaja competitiva, promoviendo la armonía del clima organizacional de toda empresa.



OBJETIVO GENERAL

Proporcionar los conocimientos prácticos y teóricos necesarios, para poder brindar una acertada atención al cliente y calidad en el servicio tanto a los clientes externos e internos de su organización y así promover una excelente imagen institucional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Al término del programa los(as) participantes estarán en condiciones de:

- Comprender que la atención al cliente y calidad en el servicio son vitales para la organización y por ello se debe adoptar y aplicar el trabajo en equipo como elemento articulador.
- Reconocer los diferentes tipos de clientes y saber qué estrategia (técnicas y métodos) aplicar para atenderle, servirle y satisfacer sus necesidades.
- Comprender que a través de la empatía se puede identificar las necesidades del cliente para resolver sus problemas, quejas, reclamos y dudas en función al empowerment que tienen en la organización.
- Identificar los ajustes de actitud en la comunicación verbal, no verbal y valores humanos que deben desarrollar para asegurar la aten-

ción al cliente y calidad en el servicio.

- Diseñar un servicio de calidad por medio de la servucción como técnica.
- Saber aplicar las diferentes técnicas de medición de la satisfacción del cliente.

DIRIGIDO A

- Profesionales que desempeñan actividades de atención y servicio al cliente.
- Ejecutivos de venta y asesores de servicios.
- Personal de contacto de los diferentes tipos de negocios: comerciales, marketing, agencias de viajes, hoteles, ventas de salón, ventas de mostrador, ventas por campaña.
- Responsables de atención y servicio al cliente, recepción, relaciones públicas e imagen.
- Profesionales relacionados a áreas empresariales o técnicas que deseen profundizar conocimientos en temas financieros de directa aplicación.

REQUISITOS TÉCNICOS

Todos los participantes deberán contar con:

- Una laptop con procesador i3 o superior.
- Memoria RAM de 4GB o más.
- Acceso a internet.
- Auriculares.

CONTENIDO DEL CURSO

Módulo 1:

Fundamentos y aspectos esenciales de la atención al cliente y calidad en el servicio.

- Introducción a la atención al cliente y calidad en el servicio.
- Enfoque en el cliente y el vendedor.
- Comunicación verbal y no verbal.
- Técnicas de atención al cliente.
- Manejo de conflictos.
- Normas de calidad del servicio.
- Tecnología en la atención al cliente y servicio.

Módulo 2:

Diseño de la experiencia del cliente

- Introducción al customer experience (CX).
- Metodologías para el customer experience (CX).
- Aplicación de herramientas para el customer experience (CX).

Módulo 3:

Satisfacción del cliente como instrumento para la mejora continua

- Introducción.
- Atención y gestión de quejas, reclamos y dudas del cliente.
- Gestión y medición de la percepción de satisfacción del cliente (herramientas para medir y análisis).
- Identificación y tratamiento de acciones de mejora.

DIRECTOR ACADÉMICO



**Mgr. Fabiola W.
Del Castillo Solís**

Directora Nacional de Diplomados y Procesos de Calidad de Postgrado.

Docente de Postgrado y Formación Continua de la UPB en materias de calidad, marketing, planificación estratégica, diseño de procesos BPMN 2.0 y cuadro de mando integral.
Auditor Interno ISO 9001.



PLANTEL DOCENTE

El plantel docente está conformado por profesionales de reconocido prestigio en su área, los mismos son seleccionados y evaluados, bajo estrictos procedimientos que toman en cuenta metodología didáctica, facilitación del aprendizaje, transmisión de valores y experiencia laboral en la aplicación de tema.

METODOLOGÍA

Cada módulo tendrá una duración total tres semanas, las dos primeras para el avance de materia y la última destinada al trabajo final de cada módulo, se aplicará una metodología, virtual en línea participativa en la transferencia de conocimientos, combinando actividades sincrónicas (videoconferencias) y actividades asincrónicas (plataforma virtual), con las siguientes características:

Clases en Salas de Videoconferencias

Durante cada módulo, se tendrán seis videoconferencias con una duración de 2 horas cada una.

Las videoconferencias se realizan a través de la plataforma Zoom, cuyas salas son de uso sencillo y amigable, permitiendo la interacción entre los alumnos y el docente para el desarrollo de actividades colaborativas.

Plataforma Virtual para el Aprendizaje

Se pondrá a disposición, durante la ejecución del programa, la plataforma UPB Virtual que está diseñada para crear espacios de enseñanza, administrar, distribuir y controlar todas las actividades asincrónicas.

A través de la plataforma el participante podrá acceder al material digital y cumplir con diferentes actividades asignadas por el docente.

Para la transferencia de conocimientos el docente podrá hacer uso de distintos recursos: foros de trabajo colaborativo, foros de discusión temática, foros de preguntas y respuestas, mensajería interna, trabajos, cuestionarios, tests y otros servicios orientados a lograr un aprendizaje efectivo.

CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

Duración: 75 horas académicas.

Titulación: Al cumplir con los requisitos académicos de aprobación de los módulos el(la) participante obtendrá el certificado de "Experto en Gestión de la Atención al Cliente y Calidad en el Servicio".

Solicite al contacto regional información actualizada, referida a precio, descuentos, planes de pago, resumen de la experiencia del plantel docente, horarios, cronograma tentativo y proceso de inscripción.

Informaciones e Inscripciones:

☎ 727 10001

✉ apena@upb.edu

CONTACTO NACIONAL:

✉ formacioncontinua@upb.edu

📘 UPB Formación Continua Central

🌐 www.upb.edu/ceu



Patrocinada por:

