



Programa Experto en: **ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD EN EL SERVICIO**

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

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 participantes tendrán los enfoques, habilidades y herramientas para:

- 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 atención 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.

PLAN DE ESTUDIOS

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.

Servucción y la Calidad en el Servicio

- Introducción a la servucción.
- Metodología de la servucción.
- Elementos de la Servucción.
- Aplicación de la servucción.

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.
- Identificación y tratamiento de acciones de mejora.

METODOLOGÍA

La metodología a aplicar, se caracteriza por ser dinámica, ágil, interactiva, complementaria, con un intercambio continuo de ideas, interpretaciones de los contenidos programáticos, tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- Exposiciones dialogadas.
- Casos de estudio.
- Prácticas.
- Lecturas y trabajos.
- Juego de roles.

DIRECTOR ACADÉMICO

Fabiola Del Castillo MBA.

Directora Nacional de Diplomados.
Responsable de Procesos de Calidad de Postgrado.

Docente de pregrado y postgrado de la Universidad Privada Boliviana.

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.

CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

Duración: Un mes y medio. 75 horas (60 horas académicas presenciales y 15 horas prácticas).

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

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



Patrocinada por:



Reservas: www.upb.edu/registro

LA PAZ

Luz Vivian Machicado
☎ 712 27001
217 0000 Int. 329
ceu@lp.upb.edu
Av. Hernando Siles
esq. Calle 5, Obrajés

COCHABAMBA

Alvaro Peña
☎ 727 10001
445 0952
apena@upb.edu
Av. Uyuni
Esq. América (este)

SANTA CRUZ

Alexzey Taboada
☎ 778 79700
341 5151 Int. 706
ceusantacruz@upb.edu
Av. Los Cusis 2090
entre Alemana y Beni

SUCRE

Dynka Rojas Serrano
☎ 734 45282
644 5752
ceusucre@upb.edu
Calle Destacamento
317 N° 139

ORURO

Silvia Chanez de Zuna
☎ 786 09596
528 3575
ceuoruro@upb.edu
San Felipe
y Potosí N° 6600

TARIJA

☎ 718 62020
665 8141
ceutarija@upb.edu
Ramón Rojas# 199
Edif. PROVENTUS