



Formación Continua



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.
- Comunicación efectiva (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 del Servicio de Calidad

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

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.
- Identificación y tratamiento de acciones de mejora.

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.



DIRECTOR ACADÉMICO



Fabiola W. Del Castillo Solís MBA.

Directora Nacional de Diplomados.
Responsable de Pro-

cesos de Calidad de Postgrado.

Docente Postgrado de la UPB en materias de Marketing, Planificación estratégica, Diseño de Procesos BPMN 2.0, Cuadro de Mando Integral.
Auditor Interno ISO 9001

Experto en Gestión de la Atención al Cliente y Calidad en el Servicio

METODOLOGÍA

Se aplicará una metodología virtual y participativa de transferencia de conocimientos, combinando actividades sincrónicas (videoconferencias) y asincrónicas (plataforma virtual) con las siguientes características:

Clases en Salas de Videoconferencias

Se realizarán 3 sesiones de videoconferencia por semana de clases, mediante la aplicación Zoom. Estas salas son de uso sencillo y amigable, permitiendo la interacción entre los alumnos y el docente para el desarrollo de actividades colaborativas.

Todas las sesiones de videoconferencias serán grabadas y puestas a disposición de los alumnos en la plataforma virtual, durante la ejecución de la materia.

Plataforma Virtual para el Aprendizaje

La plataforma UPB Virtual está diseñada para crear espacios de enseñanza virtual, administrar, distribuir y controlar todas las actividades asincrónicas.

Para acceder al material digital y cumplir con diferentes actividades asignadas por el docente, el participante podrá ingresar a la plataforma virtual, sin restricción de horarios.

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: 100 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:

☎ 603 70200

✉ capacitacionempresarial@upb.edu

📘 UPB Capacitación Empresarial

🌐 www.upb.edu/ceu



Patrocinada por:

