

UNIVERSIDAD TECNICA NACIONAL CEDEMIPYME

CURSO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y CALIDAD DE SERVICIO
MODALIDAD: PRESENCIAL
NATURALEZA: TEORICO – PRÁCTICO
DURACIÓN TOTAL DEL CURSO: 16 HORAS
HORAS SEMANALES: 4
HORAS DE ESTUDIO INDEPENDIENTE: 4
REQUISITOS: NINGUNO

I. DESCRIPCIÓN

En este curso se analizan las actitudes y conductas necesarias para brindar un servicio de calidad que favorecen el desarrollo de una cultura organizacional orientada a la atención eficiente de los clientes.

El contenido contempla la conceptualización de servicio al cliente y servicio de excelencia, se estudiarán los tipos de clientes y las estrategias para la atención de clientes molestos, así como la aplicación de técnicas de comunicación asertiva verbal y no verbal.

En el curso se aplicará la metodología constructivista que permita al estudiante tener un rol activo en las sesiones y actividades a desarrollar. Se utilizará una evaluación sumativa, donde la asistencia y los aspectos formativos son elementos importantes a considerar.

II. PROPÓSITO GENERAL

Analizar las actitudes y conductas que favorecen la atención de calidad al cliente y permitan su implementación como una estrategia de crecimiento y desarrollo de la empresa, mediante el estudio de situaciones vivenciales y casos prácticos.

III. PROPÓSITOS ESPECÍFICOS

- Visualizar la empatía como un elemento clave para la comprensión de las necesidades del cliente y sus intereses, a través del desarrollo de casos prácticos, que permitan el potenciamiento de estrategias de servicio enfocadas a la satisfacción de los clientes.
- Comprender la importancia del manejo adecuado de relaciones con nuestros clientes como paso fundamental para el logro de la fidelización de los mismos, mediante la investigación y ejecución de simulaciones prácticas, que contribuyan con la percepción de calidad en el servicio que se ofrece.
- Identificar algunos consejos fundamentales para una comunicación asertiva en la atención de los clientes, mediante el estudio de casos prácticos y las disertaciones del profesor, para la orientación hacia un servicio de calidad.
- Aplicar técnicas para el adecuado manejo de clientes molestos, a través de dinámicas con situaciones reales, con lo que se logre una oportuna gestión de quejas.

IV. CONTENIDOS

- 4.1. ¿Qué es Servicio?
 - 4.1.1 ¿Qué es Servicio al cliente?
 - 4.1.2 Servicio de excelencia
 - 4.1.3 Empatía...requisito primordial
 - 4.1.4 Características del servicio al cliente
 - 4.1.5 Siete pecados capitales del servicio
- 4.2. El cliente
 - 4.2.1 Tipos de clientes
 - 4.2.2 ¿Por qué son importantes los clientes?
 - 4.2.3 ¿Qué esperan los clientes?
 - 4.2.4 Gestión de clientes

4.2.5 Seis claves para lograr el éxito mediante el servicio al cliente

- 4.3. ¿Qué es una queja?
 - 4.3.1 ¿Cómo reaccionar ante una queja?
 - 4.3.2 Gestión de quejas
 - 4.3.3 Clientes difíciles
 - 4.3.4 Acciones y actitudes ante un cliente difícil

- 4.4. Comunicación asertiva verbal y no verbal
 - 4.4.1 Estilos de comunicación
 - 4.4.2 Consejos para una asertiva comunicación verbal
 - 4.4.3 Consejos para una asertiva comunicación no verbal

V. METODOLOGÍA

En este curso se trabajará con una metodología constructivista, donde la participación activa del estudiante complementará las exposiciones y orientaciones del docente y se estimula mediante el desarrollo de tareas individuales y grupales, que faciliten el proceso de aprendizaje basado en aplicaciones reales de la teoría estudiada en el curso.

Esta estrategia de enseñanza obliga a la asistencia a las clases, para tener la oportunidad de interactuar en cada lección, así como el estudio e investigación personal, de cada tópico en el curso.