

INCATEC

Atención y Servicio al Cliente



Prestar un
Excelente
Servicio

“Ofrece experiencias de valor a tus clientes y nunca te olvidarán”

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

CONOCE NUESTRO CURSO

1. OBJETIVO GENERAL

Facilitar las herramientas que potencializan los procesos de servicio y atención al cliente, permitiendo una comunicación asertiva, transmitiendo una imagen excepcional de la empresa y logrando que el cliente regrese y los prefiera ante la competencia, y de esta forma, mantenerse y crecer en el mercado.

2. POBLACIÓN OBJETIVO

Personal del área comercial o administrativa que tenga contacto directo con los clientes, operadores de Call Center, asesores comerciales.



3. CONTENIDO TEMÁTICO

TEMAS	SUBTEMAS
Módulo 1 LA ORGANIZACIÓN Y EL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none">• Servicio al Cliente: Definición e Importancia.• Calidad en el Servicio.• Cultura del Servicio.
MODULO 2 CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none">• Protocolos de Servicio al Cliente.• La Cadena de Valor del Servicio.• Pre-venta.• Pos-venta.
MODULO 3 HABILIDADES DEL SERVICIO AL CLIENTE	<ul style="list-style-type: none">• Estrategias y Apoyos del Factor Humano en la Prestación del Servicio.• El Servicio Desde el Ser. .

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

CONOCE NUESTRO CURSO

4. METODOLOGÍA

El curso se desarrollará a través de tres módulos en los que se realizarán actividades prácticas, desarrollo de casos de estudio y el análisis e intercambio de ideas, mediante la plataforma Q10 y una sesión presencial.

5. CERTIFICACIÓN

Finalizado el curso, INCATEC otorgará a los participantes que hayan asistido, al menos, al 80 % de la duración de los módulos programados, un Certificado de Asistencia. A quienes presenten las evaluaciones correspondientes a cada módulo y obtengan un promedio aritmético acumulado de 3,5 (tres, cinco) se le otorgará el certificado de aprobación.

6. SUGERENCIAS

Le sugiero consultar el material dado y complementar con otras fuentes, con el fin de afianzar su aprendizaje. Las actividades se desarrollaran de manera práctica en forma individual y grupal según su proyecto formativo en el ambiente de aprendizaje, bajo el acompañamiento del instructor, apoyadas en los instrumentos de evaluación, reforzando el trabajo en equipo, y con la responsabilidad que el aprendiz presente las evidencias solicitadas.

El trabajo auto formativo y colaborativo le permitirá avanzar en la identificación apropiación y aplicación de este interesante saber que adquiere gran importancia dentro del modelo para el desarrollo de las competencias, pues solamente con la demostración del saber, saber hacer y saber ser, el aprendiz logra las evidencias de aprendizajes propuesta, el instructor verificara los logros obtenidos y el avance del proceso formativo.

Ánimo en su proceso formativo organice su portafolio y participe en las actividades en las cuales socializaremos nuestros saberes y construiremos conocimiento pues este, solo se logra construir cuando las personas, interactuamos y/o procesamos la información compartida en un proceso de comunicación.

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

CONOCE NUESTRO CURSO

GLOSARIO

SERVICIO: Es el resultado de un acto o sucesión de actos, de duración y localización definidas, conseguido gracias a medios humanos y materiales puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos codificados.

MARKETING DE SERVICIOS: un conjunto de herramientas que aplicadas eficientemente, me van a permitir obtener nuevos clientes, conservar los que actualmente tengo y recuperar los que he perdido

CLIENTE: “El cliente es la parte esencial en las organizaciones, la calidad deberá estar dirigida hacia las necesidades presentes y futuras de estos”. Es toda persona que espera de nosotros un servicio material y personal establecido.

MOMENTO DE LA VERDAD: El momento de la Verdad ocurre cada vez que un Cliente entra en contacto con cualquier área de su Organización y utiliza ese contacto para evaluar la calidad de la misma. El servicio se puede entregar en varios puntos, no en uno solo.