



# CURSO

## Servicio al cliente

### OBJETIVO

Brindar a los participantes herramientas y técnicas efectivas para mejorar la calidad del servicio al cliente, fortaleciendo habilidades de comunicación, empatía, protocolo, y resolución de situaciones, con el fin de generar experiencias positivas, eficientes y memorables en la atención a usuarios internos y externos.

### TEMAS

- Cliente: concepto, tipología, clasificación, características
- Etiqueta y protocolo empresarial: concepto, características, reglas
- Imagen corporativa: concepto
- Ciclo de servicio: concepto, características
- Triángulo de servicio: concepto, características, estructura
- Momentos de verdad: concepto, características
- Comunicación: concepto, tipos, técnicas, expresión oral y escrita
- Comunicación asertiva: concepto, importancia
- Normas de cortesía: concepto
- Servicio: concepto, trazabilidad, técnicas
- Protocolo de servicio: concepto, características, tipos
- Portafolio de servicios: concepto, características
- Requerimientos: concepto, tipos, importancia
- Atención al cliente: concepto, tipos, protocolos, canales
- Información: concepto, tipos, confidencialidad
- Respuesta a usuarios: concepto, técnicas, tipos y tiempo
- Contingencias: concepto, tipos, clasificación
- Seguridad y salud en el trabajo: normativa
- Satisfacción cliente: concepto, tipos
- Encuestas: concepto, tipos, estructura, características
- Reportes servicio: concepto, tipos

### DETALLES DEL CURSO

**Modalidad:** Virtual

**Fecha de inicio:** Martes y jueves, del 3 de junio al 10 de julio

**Duración:** 48 horas - 24 horas virtual en vivo y 24 de autoaprendizaje (guías)

### DIRIGIDO A:

**Personal de atención al cliente** (presencial, telefónica o virtual).

**Recepcionistas, asistentes y personal administrativo** que interactúan con usuarios o visitantes.

**Colaboradores de áreas comerciales y de ventas** que mantienen contacto directo con clientes.

**Equipos de soporte técnico y help desk**, que atienden requerimientos o quejas.