

Atención y servicio al cliente

(Curso Virtual)

Descripción

En este curso virtual aprenderá un conjunto de herramientas para dar una respuesta eficaz al cliente, haciendo énfasis en las mejores prácticas de atención personal, telefónica y por modalidad online. Se profundizará en las habilidades para la resolución de quejas y conflictos, para dar una respuesta adecuada en situaciones desafiantes. Y se trabajará en la importancia y estrategias de atención frente a la situación de distanciamiento social.

Perfil de ingreso

Dirigido a agentes de atención al cliente y administrativo, Help Desk, vendedores comerciales y a toda persona que tiene punto de contacto directo con el cliente, que desee mejorar sus habilidades de comunicación para incrementar la satisfacción de sus clientes.

Al finalizar

Comprenderá las habilidades clave para el éxito en la atención al cliente, identificará diferentes tipos de clientes y en base a ello adaptará el estilo de atención. Podrá entablar una comunicación profesional por teléfono, email, chat y en persona. Aplicará técnicas avanzadas de comunicación para empatizar con clientes, resolverá conflictos con clientes haciendo un correcto seguimiento de sus problemas y desarrollará un plan de acción personalizado

Metodología

El curso se desarrollará en modalidad virtual con sesiones sincrónicas y asincrónicas. Las sesiones sincrónicas se establecen por medio de una plataforma virtual que permite visualizar al docente, compartir presentaciones y documentos de forma simultánea y utilizar el chat de forma inmediata. Adicional, se utilizará el portal URL para tener acceso a videos, documentos escritos, tareas y ejercicios.

Cursos y Diplomados



Tel: 2426-2565 / 5480-9886



educacioncontinua@url.edu.gt



www.url.edu.gt/cursoslibres



FB: Educación Continua Landívar



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

Plan de estudios

CONTENIDOS

- Orientación al cliente.
- Comunicación con el cliente y habilidades de comunicación.
- Evaluación del servicio.
- Técnicas de negociación, manejo de quejas y objeciones.
- Covid 19 y la nueva estrategia de atención y servicio al cliente.
- Desarrollo del plan de atención al cliente.

Diploma

La nota final es satisfactorio o no satisfactorio, dependiendo del cumplimiento de las actividades y el 80% de asistencia a las sesiones sincrónicas que se realizarán por medio de la plataforma virtual.

Proceso de inscripción y pago

Realizar proceso de inscripción y pago con tarjeta de crédito o débito a través del portal URL desde la opción Cursos Libres en el menú principal.

1. Ingresar a www.url.edu.gt/cursoslibres/inscripciones
2. Selecciona el curso de tu interés
3. Completar formulario de inscripción
4. Pagar con tarjeta de crédito o débito

Importante:

El Centro Landivariano de Educación Continua, se reserva el derecho de cancelar o reprogramar las actividades académicas que no reúnan el cupo mínimo de participantes, realizando un reintegro de la inversión por medio de cheque el cual se demora 15 días hábiles.

Cursos y Diplomados



Tel: 2426-2565 / 5480-9886



educacioncontinua@url.edu.gt



www.url.edu.gt/cursoslibres



FB: Educación Continua Landívar



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala