

# 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](http://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

