



Introducción a Centros y Servicios de Atención al Cliente

Se define la atención o servicio al cliente como el conjunto de actividades interrelacionadas que realiza una organización para tener y mantener una conexión con sus clientes. La capacidad de un representante de servicio al cliente para hacer tareas como comunicarse efectivamente y resolver problemas son muy importantes. Sin el servicio al cliente, los ingresos de la empresa se verían afectados y los clientes comprarán a los competidores. Como resultado, los de servicio al cliente tienen un impacto directo en la percepción que el cliente tiene de una empresa.

En el marketing actual, se enfatiza en la relación con los clientes actuales y como mantener una atención satisfactoria que permita a una empresa conseguir nuevos clientes, conservar los actuales y obtener mayor rentabilidad.

Objetivos del curso:

Adquirir el conocimiento y las herramientas para la participación en la gestión de centros de atención a clientes, sean estos virtuales, telefónicos o presenciales.

Desarrollar las actitudes y conductas que se requieren para la implementación de estrategias eficaces de servicio al cliente, permitiendo la fluidez del desempeño de los procesos de marketing de la empresa.

Establecer propuestas de solución con el uso de estrategias, herramientas y actividades que permitan conseguir la satisfacción del cliente.

Contenido:

- Unidad Introductoria
- Unidad 1 - Nociones generales de marketing
- Unidad 2 - Herramientas de Comunicación
- Unidad 3 - Sistemas de atención a clientes
- Unidad 4 - El Profesional de la atención al cliente
- Unidad 5 - Recepción y gestión de reclamos
- Unidad 6 - Sistemas de información para clientes
- Unidad 7 - Seguimiento de gestiones interactivas



Duración del curso:

Tendrá una duración de 30 horas (1 créditos ECTS) en 6 semanas (1 1/2 meses). Cada Unidad tendrá una carga académica de 5 hrs.

Modalidad:

- 100% Online

Fechas de impartición:

- Inicia el 22 de septiembre 2014.

Escenario de aprendizaje

El estudiante tiene a su disposición en el campus virtual:

- Contenidos teóricos en varios formatos
- Acceso, mediante foros de comunicación, a los tutores del curso.
- Ejercicios y su solución.
- Autoevaluaciones de cada uno de los módulos con preguntas de tipo test.

Profesores

Expertos de la Universidad Galileo (Guatemala)

Diploma

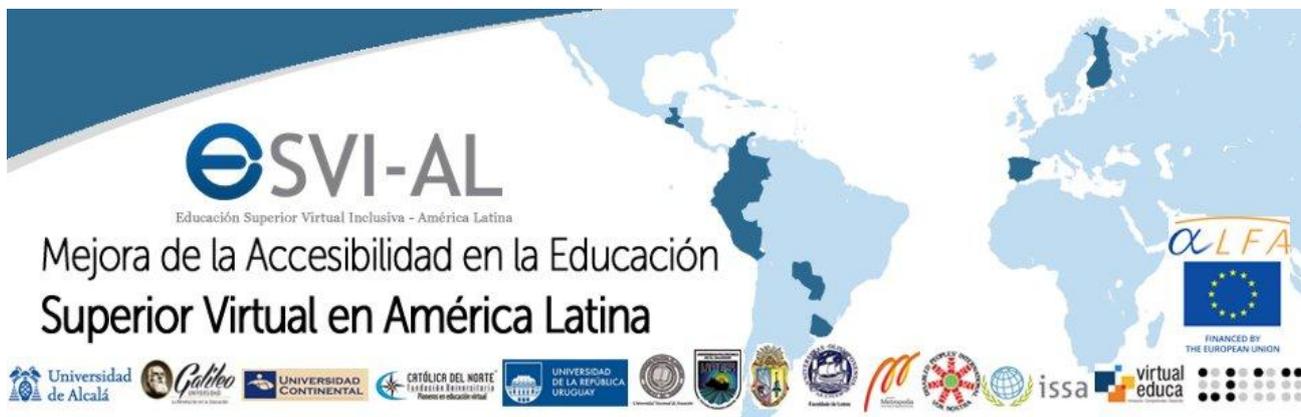
El asistente que supere el curso recibirá un diploma avalado por las universidades de Alcalá (España), Nacional de Asunción (Paraguay), Continental (Perú), Católica del Norte (Colombia), Técnica Particular de Loja (Ecuador), Galileo (Guatemala), Politécnica de El Salvador (El Salvador), de la República (Uruguay), Lisboa (Portugal) y Metropolia (Finlandia).

Número de asistentes

El número máximo es de 150 alumnos.

Requisitos de los asistentes

- Haber finalizado 9 años de educación escolar formal como mínimo.



- Poseer conocimientos básicos de uso de computadoras y navegación en internet.

Recomendaciones

- Autodisciplina y capacidad de organizar su tiempo.
- Responsabilidad para finalizar su proceso de aprendizaje.

Accesibilidad

El curso es accesible y está preparado para su realización por cualquier estudiante, incluyendo estudiantes con discapacidades físicas o sensoriales.

Solicitudes para inscripción e información

[Solicitud para inscripción](#)

Información: tecnicosvial@galileo.edu (enviar Curriculum Vitae)

Plazo de solicitud de postulantes: viernes 19 de septiembre 2014.

Importe

El curso es gratuito, por estar financiado por la Comisión Europea a través del proyecto de cooperación ESVI-AL.