



## CURSO

# ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

093 947 5670



## CURSO ONLINE

### Presentación y Objetivo:

En un mercado tan competitivo, nos vemos en la necesidad de garantizar una atención al cliente de excelencia.

### Contenido Programático:

#### 1.- ACTITUD DE SERVICIO.

- 1.1. Definición de actitud.
- 1.2. La actitud del Servicio.
- 1.3. Perfil del Prestador de servicios.

#### 2.- CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

- 2.1. Conceptualización.
- 2.2. Objetivos.
- 2.3. Características.
- 2.4. Principios de la calidad.
- 2.5. Enfoque de calidad de la empresa.

#### 3.- LA COMUNICACIÓN.

- 3.1. Definición.
- 3.2. Características.
- 3.3. Componentes.
- 3.4. Comportamientos positivos en la comunicación.
- 3.5. Técnicas comunicativas.

#### 4.- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

- 4.1. Fases de la atención a un cliente.
- 4.2. Tipos de clientes.
- 4.3. Valoración de la presencia.
- 4.4. El abordaje.
- 4.5. Las necesidades del cliente.
- 4.6. El ciclo del servicio y los momentos de la verdad.
- 4.7. Manejo de reclamos.



#### Modalidad:

Online via Zoom



#### Horario:

4 Sábados consecutivos  
09h00 a 13h00



#### Duración:

16 Horas



#### Requisitos:

- Copia de Cédula



#### Inversión:

**Precio normal:** \$90,00

**Precio al Contado:** \$60

**Promoción:** Descuento para Estudiantes y Egresados del ISTL 50%: \$45



#### Incluye:

- Material de Apoyo Digital.
- Acompañamiento en el proceso de capacitación.
- Certificado de Aprobación con Aval Instituto Superior Tecnológico Libertad y Registro Ministerio del Trabajo.