

# CURSO

# ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE



Más Información

093 947 5670

## 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.

Solicita este curso privado para tu empresa bajo la Modalidad de tu Preferencia.



#### Modalidad:

Virtual - Online vía Zoom  
Presencial - Incompany



#### Duración:

16 Horas totales  
• 10 horas sincrónicas ó presenciales  
• 6 horas de trabajo independiente



#### Requisitos:

• Copia de Cédula



#### Inversión:

**Precio normal:** \$101

**Promoción:** Descuento para Estudiantes y Egresados del ISTL 50%: \$51



#### 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.

Aval: Certificado de Aprobación con Aval del Instituto Superior Tecnológico Libertad y Registro SETEC (Registro en el Ministerio del Trabajo y SENESCYT)

Ministerio  
del Trabajo

Gobierno  
del Ecuador

GUILLERMO LASSO  
PRESIDENTE