



SERVICIO AL CLIENTE (40 HORAS)

CÓDIGO 13530460

Versión del Programa:	1
Denominación del Programa:	SERVICIO AL CLIENTE
Código del Programa:	13530460
Nivel de Formación:	Curso Especial
Título a obtener:	CURSO ESPECIAL EN SERVICIO AL CLIENTE
Duración:	40 Horas

Justificación:

El Mundo empresarial de hoy es un mundo cambiante y competitivo, donde las empresas se ven enfrentadas a diferentes tipos de clientes cada vez más exigentes y más informados acerca de los beneficios y características de los productos y servicios que se ofrecen en el mercado.

De ahí la importancia de proporcionar el servicio al cliente de una manera diligente aplicando actitudes y valores; y las políticas de la organización para cumplir con sus expectativas y requerimientos.

Esta acción de formación se diseña como apoyo para el fortalecimiento de actitudes dentro de la labor de atención y servicio al cliente diligentemente, partiendo de las estrategias y técnicas existentes.

Competencia:

Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.

Elementos de la Competencia:

- Ofrecer atención a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización.

Resultados de Aprendizaje:

- Desarrollar habilidades y actitudes para ofrecer un servicio al cliente de calidad.
- Atender al cliente cara a cara aplicando normas de cortesía de acuerdo a la tipología de clientes.