

Código: SC001

Duración: 40 minutos



Fundamentos de servicio al cliente

El cliente es el activo más valioso de cualquier organización. Este curso ofrece técnicas clave para mejorar la comunicación y atención, aumentando la satisfacción de clientes internos y externos.

Objetivo:

Reconocer las características principales de un cliente, diferenciar entre atención y servicio, y comprender el impacto del mal servicio.

Contenido:

- ¿Quién es el cliente?
- ¿Qué es el servicio al cliente?
- Diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente
- El triángulo del servicio
- Los momentos de la verdad
- El ciclo del servicio
- El mal servicio y sus costos
- Actitudes que determinan el mal servicio

Recursos:

Curso Interactivo en HTML5, Empaquetado Scorm 1.2, Banco de preguntas para certificación

Metodología:

El curso ha sido diseñado bajo el modelo de formación andragógica virtual asincrónica para promover el aprendizaje autónomo, permitiendo a los participantes avanzar a su propio ritmo y según su disponibilidad.

El diseño instruccional de este curso se orienta a la educación de adultos, reconociendo la experiencia previa de los estudiantes y fomentando tanto la autogestión como la aplicación práctica del conocimiento en contextos reales. Los contenidos se organizan en unidades de microaprendizaje secuenciales y se enriquecen con recursos multimedia interactivos, tales como videos explicativos, simuladores, infografías, lecturas complementarias en formato PDF y evaluaciones formativas.