

Código: SC004

Duración: 30 minutos



Valores que mejoran el servicio al cliente

Actitudes proactivas como la cortesía y la puntualidad marcan la diferencia en la percepción de los clientes. Este curso te ayuda a implementar valores esenciales que mejoran la experiencia del cliente.

Objetivo:

Dominar estrategias de servicio al cliente, identificar características de calidad y prevenir errores comunes.

Contenido:

- Características del servicio
- Tipos de servicio
- El momento de la verdad
- Ciclo del servicio
- Estrategia del servicio
- Visión estratégica del negocio
- El valor agregado
- La lealtad del cliente
- Tips de atención al cliente
- Los 10 puntos de la excelencia
- Cualidades del experto en servicio
- Siete claves para un servicio excelente
- Cinco verdades del cliente
- Siete pecados del 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.