

RUTA DE APRENDIZAJE

Técnicas de atención al cliente y calidad de servicio

Objetivo: Identificar los elementos clave de la cultura y la calidad de servicio para gestionar los procesos de cultura de servicio dentro de la organización.

Cultura y calidad de servicio

UNIDAD

2

Objetivo: Identificar las competencias emocionales y habilidades sociales que se deben desarrollar para entregar un servicio orientado al cliente.

Habilidades sociales e inteligencia emocional

UNIDAD

4

Evaluación final

1

UNIDAD

El cliente y sus características

Objetivo: Identificar los tipos de cliente y las técnicas de trato efectivo.

3

UNIDAD

Técnicas de atención al cliente y manejo de reclamos y objeciones

Objetivo: Reconocer las técnicas y herramientas estratégicas para entregar efectivamente el servicio al cliente y desarrollar las habilidades para el manejo de situaciones de manera asertiva.