



*Hemos de pensar en el cliente como el centro permanente de nuestro trabajo. Tenemos que ir más allá de la vieja concepción del servicio como una técnica, e incorporar los mejores intereses del cliente en el corazón mismo de nuestra empresa.*

Modalidad: Campus Virtual, optimizado para mobile learning

Carga horaria: 20 horas

Dirigido a: Empleados, Profesionales, Mandos Medios y Gerentes que posean responsabilidad sobre la atención a clientes, ya sean internos o externos.

Nivel: Medio

Requerimientos básicos: Ninguno

Valor: Residentes en Argentina \$ 250.- Exterior: U\$D 75.-

Certificación: Doble y Oficial por: Formación Empresaria y la UTN  
Universidad Tecnológica Nacional

[http://www.sceu.frba.utn.edu.ar/e-learning/index.php?option=com\\_content&task=view&id=209&Itemid=68](http://www.sceu.frba.utn.edu.ar/e-learning/index.php?option=com_content&task=view&id=209&Itemid=68)



### Objetivos generales del curso

Al finalizar este curso, el alumno estará en condiciones de:

- Llevar a cabo comunicaciones eficaces y eficientes con el cliente
- Desarrollar las competencias que permita aplicar un proceso de atención al Cliente satisfactorio para éste.
- Mejorar la calidad de servicio percibida por los clientes.
- Controlar las situaciones conflictivas con el cliente y reducir su probabilidad de ocurrencia.
- Mejorar la calidad de Atención Telefónica.

### Formas de Pago



Desde nuestro Portal podrá descargar los tutoriales correspondientes para cada modalidad de pago.

## Temas a tratar

---

### Clase 1 – Calidad de Servicio y Atención al Cliente

- Concepto de calidad
- ¿Qué es la calidad de Servicio?
- La atención del cliente como característica de calidad
- Los tipos de cliente.
- Beneficios para el personal de una adecuada atención al cliente

### Clase 2 – Comunicación y Atención al Cliente

- El proceso de comunicación
- Habilidades básicas de comunicación (La escucha activa y la Retroalimentación)
- Habilidades específicas de Comunicación.
- Comunicación no verbal.
- Atención telefónica (Tips)

### Clase 3 - El proceso de atención al Cliente

- Personalizar el contacto
- La atención del cliente como proceso
- Escucha activa
- Distintas actitudes en los clientes
- Costes de la mala atención al cliente (directo e indirecto).

### Clase 4 – Resolución de situaciones conflictivas

- Dinámica de la situación conflictiva.
- Cómo responder ante una situación de conflicto.
- Proceso de atención de las reclamaciones y Seguimientos.
- Ejerciendo el autocontrol.
- Qué hacer si la situación se desborda.

## Objetivos para cada una de las clases / módulos

---

**Objetivos para la clase 1** – En la clase inicial tendremos un panorama claro del concepto de calidad y Servicio, también conoceremos los distintos tipos de clientes y los beneficios que trae para el personal, optimizar la Atención al cliente.

**Objetivos para la clase 2** – En la clase dos, veremos los elementos que comprenden una comunicación eficaz, las habilidades básicas y específicas que requiere. También conoceremos las barreras y “ruidos” que pudieran existir. Por otro lado se tratará la importancia de la comunicación telefónica y se analizarán diferentes Tips.

**Objetivos para la clase 3** – En esta clase veremos en detalle el proceso de “Atención al cliente”, como personalizar mediante diversas herramientas, analizaremos los costes de la mala atención y los riesgos que esto involucra.

**Objetivos para la clase 4** – La última clase, tendremos una visión realista de las situaciones conflictivas con los clientes y como superarlas inteligentemente. Veremos como mantener un

autocontrol en ciertas circunstancias y como procesar los reclamos y su correspondiente seguimiento para generar soluciones reales.

## Metodología de Estudio

Este sistema de aprendizaje, posee dos ejes bien definidos. La parte sincrónica (donde estaremos en contacto en tiempo real, como ser el chat o colaboración) y la asincrónica siendo aquella que se realizan en "diferentes tiempos" (como ser; la clase semanal, las actividades, etc.)

Cada clase será semanal, podrá ser descargada a su Pc, donde el alumno deberá procesarla off line (fuera de línea) ya que está desarrollada en un documento para su mejor impresión. Dicha clase, contiene la explicación del docente sobre los temas tratados, las actividades propuestas que deberán ser reenviadas y los documentos anexos sugeridos (apuntes, links, multimedia, etc.) que deberán explorar y leer durante el resto de la semana para complementar con lo ya visto. También contará con un soporte de video por clase, donde tendrá importantes comentarios sobre cada módulo.

## Proceso de aprendizaje



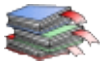
Curso optimizado para **mobile learning**  
 Podrá acceder al chat móvil desde:  
[www.ffee-mobile.com.ar](http://www.ffee-mobile.com.ar)



**Procesar la clase off line** El alumno deberá descargar y guardar la correspondiente clase semanal en su computadora o dispositivo móvil (Pocket PC, Palm, SmartPhone, etc.). También puede imprimir dicha clase, un archivo de 25 páginas aproximadamente.



**Video** Cada clase cuenta con un video en donde el alumno podrá ver y escuchar al docente. Este sistema fue grabado y optimizado para verlo on-line, su duración es de hasta 15 min. Podrá visualizarlo desde el Campus o desde su PDA con conexión a Internet de banda ancha, para lo cual deberá instalar un software que le será sugerido.



**Documentación Anexa** Es un material complementario a la clase, que podrá procesar y comentar. No es de carácter obligatorio para el alumno. Estos serán documentos para descargar en distintos formatos, como ser (PDF, Word, etc.)



**Multimedia** Tendrá fragmentos de videos y animaciones (con sonido e imagen) aportando explicaciones vistas en la clase, de forma visual y esquemática.



**Links** Tendrá enlaces externos disponibles para cada módulo, aportando artículos y novedades vinculadas con los temas tratados en la clase.



**Recursos** Contará con una serie de recursos sugeridos, como ser software, plantillas, herramientas en Excel, etc. Podrá utilizarlos en su propio proyecto.



**Actividades Propuestas** Por cada clase semanal el docente solicitará que desarrolle una actividad práctica de ejercitación. Una vez finalizada tendrá que re-enviarla para su corrección ó comentario. Las notas serán guardadas y promediadas.



**Autoevaluación semanal** Finalizada la clase, el alumno deberá responder una serie de preguntas que le indicarán el nivel de comprensión adquirida. Las notas serán guardadas por el sistema y promediadas.



**Chat** Es un espacio en donde el alumno podrá estar en contacto con el docente para formularle consultas y/o comentarios. El encuentro será semanal, se les comunicará el día y hora oportunamente. Podrá conectarse desde el campus o mediante su dispositivo móvil conectado a Internet, desde la URL [www.ffee-mobile.com.ar](http://www.ffee-mobile.com.ar)



**Foro** Es un espacio cuyo objetivo es generar debate de acuerdo a la consigna planteada por el docente, en donde el alumno podrá dejar sus comentarios e impresiones.



**Trabajo Final** Una vez finalizado le curso, recibirá las consignas para el desarrollo de un Trabajo Práctico final. Esta instancia es de carácter obligatoria para poder acceder a la certificación doble y oficial al final del curso (FFEE y UTN). Ver convenio en nuestro portal Web.