

DIPLOMADO EN CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

INTRODUCCIÓN

El servicio al cliente es un aspecto de vital importancia para una organización ya que representa el elemento de contacto entre el cliente y la empresa, y es a través del mismo el que las organizaciones atienden, informan, orientan y dan respuesta oportuna a una serie de preguntas o inquietudes respecto al producto o servicio que ofrece.

El cliente de nuestros días es más exigente, compara y conoce la normatividad que rigen los mercados es por ello que las organizaciones requieren de nuevas herramientas y técnicas para poder cumplir sus metas y tener un negocio rentable. El estar mejor preparados convierte esta realidad en una oportunidad para atraer, conquistar, mantener más y mejores clientes y diferenciar la empresa de sus competidores.

Se requieren por lo tanto, pautas de inteligencia emocional, de mejores relaciones interpersonales, de auto conocimiento y del compromiso de todas las áreas en cuanto al ofrecimiento de atención personalizada, trato amable y cordial a todos los clientes

El Diplomado en Servicio al Cliente está diseñado para desarrollar y fortalecer habilidades a través de herramientas tangibles que facilitan el acoplamiento entre los requerimientos del cliente y la productividad de la organización. Se lleva a cabo mediante una serie de actividades prácticas y talleres de simulación que permiten la aplicación en el ambiente laboral y personal y así ofrecer un servicio de excelencia y generar procesos de solución con calidad.

OBJETIVO GENERAL

Aportar al Participante elementos técnicos y prácticos para desarrollar una estrategia de calidad en el servicio al cliente que contribuya a la satisfacción de las necesidades del mercado y que ello se traduzca en una fidelización por parte del cliente hacia la empresa y el producto.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conocer los conceptos básicos de servicio al cliente
2. Valorar la importancia que tiene para la vida personal y de las organizaciones el servicio al cliente.
3. Identificar principios y técnicas de comunicación verbal, no verbal y escrita.
4. Brindar pautas de etiqueta y protocolo para generar la construcción de una cultura organizacional orientada al servicio al cliente.
5. Identificar cuáles son los estilos de comunicación que facilitan el manejo de situaciones difíciles que se presentan en la prestación del servicio

A QUIENES VA DIRIGIDO

Este programa de capacitación se ha concebido para el personal tanto de empresas como instituciones que mantienen un contacto constante con el público o cliente y que están interesados en elevar su calidad de servicio y atención al cliente a fin de potenciar el mercadeo y las ventas de sus empresas.

CONTENIDO

Módulo	Tema a desarrollar
I	Examinar actitudes propias <ul style="list-style-type: none">– Consciencia sobre las propias actitudes ante el servicio.– Inventario del pensamiento positivo.– Componentes de la actitud.– La autoestima y relación con la relación con los clientes internos y externos.– Inteligencia emocional efectiva.
II	Conceptos Básicos de Servicio al Cliente

	<ul style="list-style-type: none"> - Qué es y qué no es Servicio de calidad - ¿Para qué sirve?. - Pilares del Servicio. - Ciclo del Servicio. - Relación entre clientes satisfechos y estabilidad emocional.
III	<p>Destrezas de Comunicación en el Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> - El saber escuchar. - Principios y técnicas de comunicación verbal, no verbal y escrita. - El poder de una conversación. - Comunicar asertivamente. - Estilos de comunicación. - Tipos de clientes. - Aplicación práctica a su organización.
IV	<p>Módulo IV. Protocolo y etiqueta en el servicio al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Importancia y aplicación de los protocolos (comunicaciones, vestimenta, etc). - Aplicar las normas para una telefónica efectiva. - Brindar alternativas de solución. - Actitud ante el conflicto. - Pasos para el manejo de clientes difíciles

INTENSIDAD ACADÉMICA, TIEMPO DE DURACIÓN Y METODOLOGÍA

El Diplomado en Servicio al Cliente, puede ser desarrollado bajo las modalidades semipresencial o virtual. Tendrá una duración de 16 semanas, con una intensidad académica de 240 horas, comprendidas en cuatro (4) Módulos de 60 horas cada uno, según se establece en el diseño del programa de estudio.

Cada Participante recibirá un cronograma que le servirá como guía de su proceso y contarán con el apoyo del Facilitador quien les brindará la orientación y atención a sus inquietudes específicas. Tendrá acceso a la Plataforma Virtual vía internet en la cual encontrará lecturas, videos y actividades programadas, las cuales podrán ser desarrolladas desde la casa u oficina y desde cualquier parte del mundo. Como las son auto gestionables, podrá desarrollar las actividades de acuerdo con su ritmo de aprendizaje pero cumpliendo con el cronograma.

Las actividades incluyen, entre otras:

- Análisis y explicación de los temas
- Lecturas complementarias.

- Videos.
- Foros de análisis de casos
- Actividades calificables

RESULTADOS ESPERADOS

Cada participante deberá cumplir con todas las obligaciones académicas definidas para cada uno de los módulos y participar activamente en los foros.

El Certificado de Asistencia se otorga siempre que se cumpla con una participación mínima del 80 % de las horas programadas y de las actividades académicas propuestas en el programa.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DEL DIPLOMADO

Evaluación de los diferentes Módulos orientado por el sistema de Evaluación lo establecido es el siguiente:

Crterios	Escala numérica	Escala literal
Sobresaliente	100-91	A
Bueno	90-81	B
Regular (mínima de promoción)	80-71	C
Deficiente	61-70	D
Fracaso :	menor de 61	F

LUGAR

A nivel nacional, pueden inscribirse en cualquiera de las sedes de CETES en el País o en nuestra página web: www.cetes.edu.pa

UNIDAD RESPONSABLE

El Diplomado estará a cargo de la Vicerrectoría de Tecnología y Educación Virtual de CETES.

MODALIDAD DIDÁCTICA

Semi-presencial o Virtual.

FACILITADORES

Profesionales con experiencia en el campo de la psicología, con experticia en el ámbito profesional.

PROGRAMACIÓN ANALÍTICA

Módulo	Contenido	Horas / Metodología
I	Examinar actitudes propias <ul style="list-style-type: none">– Consciencia sobre las propias actitudes ante el servicio.– Inventario del pensamiento positivo.– Componentes de la actitud.– La autoestima y relación con la relación con los clientes internos y externos.– Inteligencia emocional efectiva.	Duración: 4 semanas Total: 60 horas Actividades de aprendizaje: <ul style="list-style-type: none">– Lecturas (conceptos)– Análisis del video. Foro Actividad calificable vía examen - taller
II	Conceptos Básicos de Servicio al Cliente <ul style="list-style-type: none">– Qué es y qué no es Servicio de calidad– ¿Para qué sirve?.– Pilares del Servicio.– Ciclo del Servicio.– Relación entre clientes satisfechos y estabilidad emocional.	Duración: 4 semanas Total: 60 horas Actividades de aprendizaje: <ul style="list-style-type: none">– Lecturas (conceptos)– Análisis del video. Foro Actividad calificable vía examen o taller
III	Destrezas de Comunicación en el Servicio <ul style="list-style-type: none">– El saber escuchar.– Principios y técnicas de comunicación verbal, no verbal y escrita.– El poder de una conversación.– Comunicar asertivamente.– Estilos de comunicación.– Tipos de clientes.– Aplicación práctica a su organización.	Duración: 4 semanas Total: 60 horas Actividades de aprendizaje: <ul style="list-style-type: none">– Lecturas (conceptos)– Análisis del video. Foro Actividad calificable vía examen o taller

<p>IV</p>	<p>Módulo IV. Protocolo y etiqueta en el servicio al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Importancia y aplicación de los protocolos (comunicaciones, vestimenta, etc). - Aplicar las normas para una telefónica efectiva. - Brindar alternativas de solución. - Actitud ante el conflicto. - Pasos para el manejo de clientes difíciles 	<p>Duración: 4 semanas Total: 60 horas</p> <p>Actividades de aprendizaje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lecturas (conceptos) - Análisis del video. Foro <p>Actividad calificable vía examen o taller</p>
------------------	--	---