www.cadperu.com

Curso de Especialización

Gestión de la Atención al Cliente/Consumidor

128 Horas Académicas

CAD PERÚ
Corporación Americana de Desarrollo

. Contenido

01

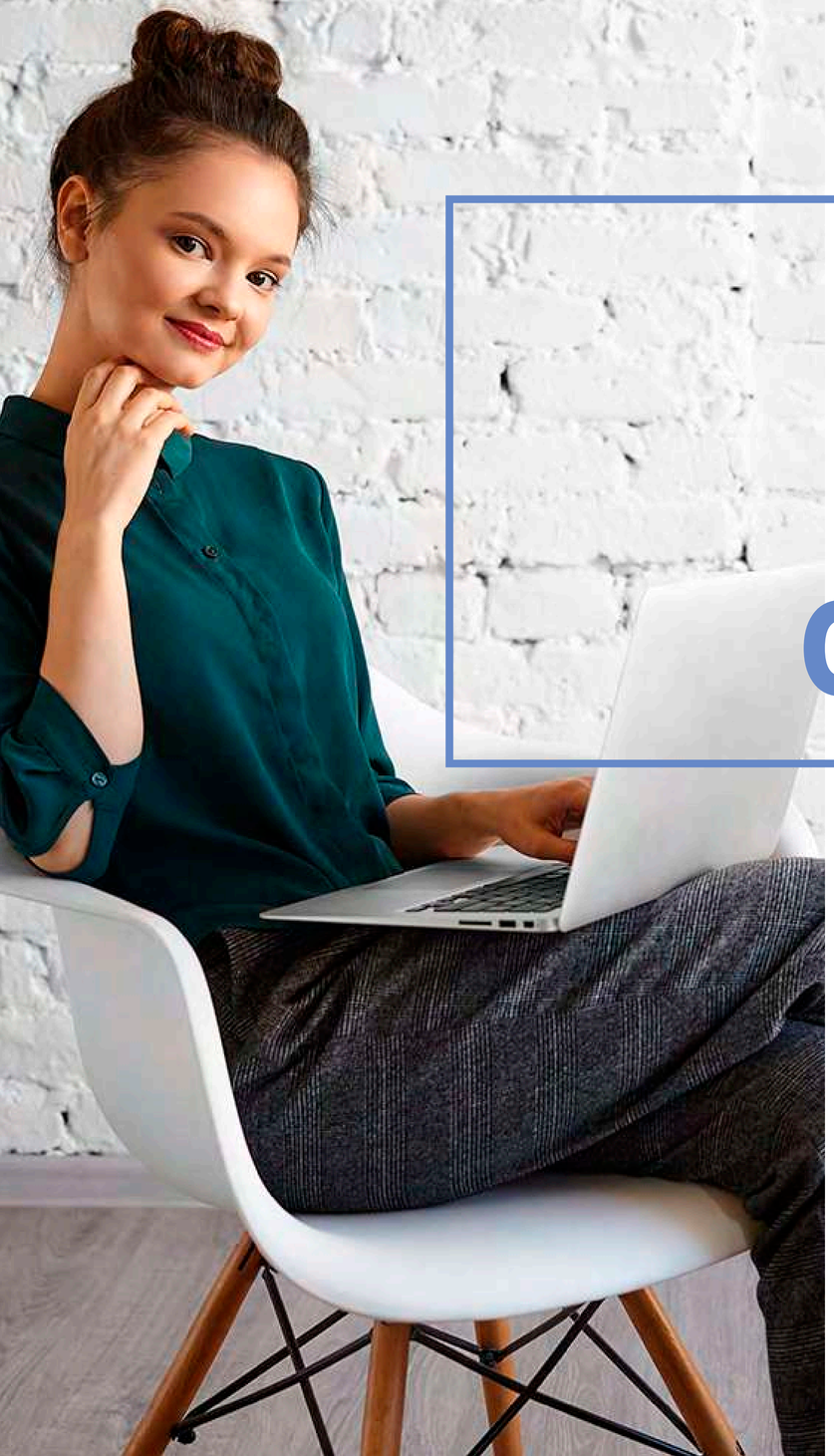
Objetivo

02

Plan de Estudio

03

Metodología de Enseñanza



01

. Objetivos

- Analizar las características de una empresa / organización para transmitir la imagen más adecuada.
- Aplicar los procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado por una empresa/organización.

Atención Personalizada

Nuestro Centro de Atención y equipo de expertos en e-learning asesorarán y atenderán tus consultas, para el buen desarrollo del proceso académico.

Duración: 128 hrs. académicas

. Plan de Estudio

02

. Unidad I

Procesos de Atención al Cliente/Consumidor

1.1. Concepto y características de la función de atención al cliente.
1.2. Dependencia funcional del departamento de atención al cliente.
1.3. Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente.
1.4. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente.
1.5. Variables que influyen en la atención al cliente.
1.6. La información suministrada por el cliente.
1.7. Documentación implicada en la atención al cliente.
1.8. Servicio post venta.

. Unidad II

Calidad en la Prestación del Servicio de Atención al Cliente

2.1. Procesos de calidad en la empresa.
2.2. Concepto y características de la calidad de servicio.
2.3. Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente.

. Unidad III

Aspectos Legales en Relación con la Atención al Cliente

3.1. Ordenación del comercio minorista.
3.2. Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico.
3.3. Protección de datos.
3.4. Protección al consumidor.

. Metodología de Enseñanza

. Virtual o E-learning

Brinda la libertad de estudiar de acuerdo a su disponibilidad horaria, rompiendo barreras de tiempo y distancia, monitoreados por un tutor virtual.

. Aula Virtual

Entorno que facilita la interacción entre los participantes y el especialista, permitiendo la enseñanza-aprendizaje, comunicación, interacción y evaluación del alumno.

El estudiante tiene la capacidad de decidir el itinerario formativo más acorde con sus intereses y podrá acceder al contenido de la plataforma virtual las 24 horas:

- **Video:** Medio audiovisual que contempla el desarrollo panorámico del tema, con ejemplos que ayuden a entender lo sustancial de cada unidad.

- **Guía de Estudio:** Material que permite al participante fundamentar los contenidos de cada unidad, desarrollar las capacidades, habilidades y destrezas que propone el programa, y solucionar las actividades propuestas.

- **Recursos Complementarios:** Lecturas seleccionadas y/o material audiovisual, a fin de profundizar la comprensión y/o análisis del tema, facilitando la apropiación del contenido y los referentes bibliográficos que complementan la capacitación y enriquecen el conocimiento.

- **Foro:** Entorno de conversación que permite el intercambio de conocimientos y opiniones con la comunidad de estudiantes, desarrollando el pensamiento crítico por medio del diálogo argumentativo y pragmático.

- **Evaluación:** Test que desarrolla el participante al finalizar el curso, permitiéndole evaluar su proceso de aprendizaje.

CAD PERÚ
Corporación Americana de Desarrollo

22 años

Comprometidos con el
Desarrollo Profesional

www.cadperu.com