

Curso en Calidad del Servicio al Cliente

Descripción del Curso

El curso tiene como objetivo que el estudiante desarrolle sus habilidades y competencias para ofrecer un servicio de calidad en cualquier tipo de negocio en donde se desempeñe; donde su principal función sea el servicio al cliente. El curso brindará las herramientas necesarias para que el estudiante aprenda técnicas eficientes para brindar un servicio satisfactorio de atención al cliente.

Plan de Estudios

Primer Tetramestre	Segundo Tetramestre
<ul style="list-style-type: none">• Calidad en el Servicio<ul style="list-style-type: none">• Introducción a la calidad en el servicio• Servicio y cliente• Empresas de servicio• Evaluación de la Calidad<ul style="list-style-type: none">• Introducción y métodos para la gestión de la calidad• Normas de ISO 9000:2000• Modelo EFQM• Six SIGMA	<ul style="list-style-type: none">• Personal de Contacto y Atención al Cliente<ul style="list-style-type: none">• Personal y cliente• Proyecto integral de servicio• Personal empresarial• Técnicas de Servicio y Venta<ul style="list-style-type: none">• Competencia, imagen y amabilidad• Creación de ambiente agradable• Clientes internos y externos• Clientes complejos• Manejo de situaciones en conflicto

Objetivos Generales del Curso

- Conocer el crecimiento de la industria del servicio en la actualidad y las demandas del cliente hacia la empresa.
- Identificar las consecuencias que se tiene al no contar con un servicio de calidad.
- Aprender las principales normas de calidad.
- Reconocer el tipo de clientes que maneja cualquier organización para brindar el adecuado servicio de calidad.

Perfil de Ingreso

El aspirante a estudiar este programa, deberá acreditar los estudios de educación media superior en los términos de las disposiciones legales establecidas por la Secretaría de Educación.

El aspirante a estudiar este programa deberá tener la habilidad para trabajar en equipo, alta responsabilidad social, capacidad de análisis, y gran sentido de la automotivación.

En lo particular se pide evidencia de dominio de los conocimientos del nivel medio superior, además de las siguientes habilidades, capacidades, valores y actitudes:

Conocimientos:

- Los básicos de nivel medio superior.

Capacidades:

- El trabajo individual y en equipo, la responsabilidad para cumplir con las tareas y actividades solicitadas dentro del aula.
- Espíritu crítico, metódico, paciente, observador y ordenado.
- Análisis e interpretación de lo que sucede a su alrededor.

Perfil de Egreso

Al concluir el curso el estudiante contará con los conocimientos necesarios para desempeñarse en el área de servicio al cliente, teniendo en cuenta la calidad que debe tener al ofrecer cualquier tipo de atención.

Capacidades:

- Atender a cualquier tipo de cliente.
- Prestar un servicio de calidad con amabilidad y eficiencia.
- Desarrollar una práctica con valores éticos y morales.

Duración

2 tetramestres (8 meses).

Beneficios

- Educación de calidad accesible y capacidad de perspectiva analítica.
- Estudiantes y egresados con sensibilidad y responsabilidad social.
- Habilitar al estudiante con herramientas teóricas, metodológicas, y procedimentales para su desempeño laboral.
- Acceso a la Biblioteca Digital de Universidad Lux, ofreciendo más de 77,000 títulos de las editoriales universitarias líderes en el mundo.