



EC0305

Prestación de servicios de atención a clientes

El Instituto Universitario UNIAM es una Entidad de Certificación y Evaluación ECE386-18 acreditada por el Consejo de Normalización y Certificación de Competencias Laborales CONOCER con facultades para capacitar, evaluar y certificar las competencias relacionados con los estándares de competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia.

EVALUACIÓN

Se acordará con el candidato la fecha y hora una vez terminada la capacitación

CERTIFICACIÓN

Se le darán a conocer al candidato una vez terminada su evaluación

COSTOS

ÍTEM	Costo por participante
Diagnostico	Sin costo
Capacitación (En caso de requerirse)	\$ 2,000.00
Evaluación	\$ 2,000.00
Certificación (En caso de aprobar la evaluación)	\$ 1,000.00
COSTO TOTAL	\$5,000.00

Nuestro estándar EC0305 Prestación de servicios de atención a clientes se desglosa en los siguientes contenidos:

CAPACITACION

Temas abordados dentro de la capacitación

Productos

- Encuesta de salida
- Formatos necesarios para brindar el servicio

Conocimientos

- Técnicas de Atención a clientes de acuerdo a su tipología.
- Tipos de barreras en la comunicación efectiva.
- Características de la comunicación verbal y no verbal.
- Tipos de comunicación documental, física y electrónica.
- Información sensible de resguardo de acuerdo a la Ley de Protección de datos personales en posesión de los particulares.
- La importancia de Servicios y productos de la organización.
- La importancia de la imagen corporativa organizacional.
- La importancia de la Asertividad en el Servicio.
- Importancia de clasificación de información.
- Importancia de la asignación de claves de registro.
- La importancia del valor agregado.
- Diferencias entre "servicio" y "calidad y excelencia en el servicio".
- Principales medidas de aprovechamiento de los recursos .
- La importancia de mantener actualizada la información del cliente.
- Tipos de instrumento de registro.
- Conceptos generales

Practica

- Desempeño del estándar

Tiempo de capacitación

La capacitación se da 1 vez a la semana por 4 horas durante 4 semanas. La quinta semana se asignara para la practica final de preparación.

Zinacantepec

José López Portillo #203
Col. La Joya

Atrás de la laguna de Ojuelos

(722) 2 78 63 68

722 866 0121

universidaduniam

UNIEM_MX

uniemuniversidad

uniem.com.mx