



DISEÑO PEDAGÓGICO / CURRICULAR
DIVISIÓN EDUCACIÓN CONTINUA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL

Identificación del Curso.

Nombre del curso	Nombre del instructor	ÁREA	DURACIÓN	MODALIDAD	HORARIO
EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE	MSc. GUSTAVO MORÁN BASTIDAS	EMPRESARIAL	16 HORAS	ONLINE	Miércoles 12, Jueves 13, Viernes 14 (6pm a 10pm), Sábado 15 de enero (9am a 1pm)

Fechas

Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
Miércoles, 12 de enero de 2022	Sábado, 15 de enero de 2022

Descripción del curso

El presente es un curso enfocado al área empresarial con el propósito de transmitir los conocimientos necesarios para todo tipo de empresas donde los procesos de servicio al cliente son imprescindibles. Tendemos a pensar que lo tenemos todo cubierto al tratar con nuestros clientes, pero la verdad es que hay mucho que manejar; además es necesario trabajar por una constante mejora obligatoria en este servicio. En este curso aprenderemos herramientas en conjunto para cumplir las metas y objetivos de la compañía, nada de esto puede lograrse si no hay un proceso de excelencia establecido dentro de la empresa que se enfoque en la atención al cliente.

Requisitos mínimos de entrada al Curso.

Conocimientos básicos sobre manejo de Internet
Conocimientos básicos sobre administración y/o comercial
Conocer el Negocio y las estrategias
Conocimiento básico de Canales administrativos y estrategias de Marketing

Dirigido a:

Gerentes de ventas, administrativos y de talento humano
Encargados y Personal Comercial
Community Managers
Emprendedores
Estudiantes de áreas administrativas, marketing, ventas y afines.

Objetivo/s del Curso.

1. Analizar la importancia y el arte del servicio al cliente y los factores que han provocado su increíble aplicación y beneficios a nivel comercial.
2. Conocer los procesos internos como parte de los sistemas de organización empresarial para lograr magníficos índices
3. Analizar los procesos de servicio al cliente y su operatividad en el día a día de la empresa
4. Reconocer la importancia y la necesidad de un proceso de servicio al cliente
5. Comprender los conceptos del consumidor 2.0 y cuáles son las características del consumidor moderno

Contenidos del Curso.*Temas Principales (Unidades)*

Proceso de servicio al cliente: ¿Qué es y por qué lo necesita tu empresa?
¿Por qué necesitas un proceso de servicio al cliente?
Consecuencias de un mal servicio al cliente
¿Cómo mejorar el servicio al cliente mediante la mejora de los procesos?
El papel de los empleados en el servicio al cliente
Análisis del consumidor
Desarrollo de habilidades comunicativas efectivas
Gestión de las quejas o reclamos

Temas secundarios o sub temas (por Unidad)

- 1.1 Proceso de servicio al cliente: ¿Qué es?
- 1.2 Proceso de servicio al cliente: ¿Por qué lo necesita tu empresa?
- 1.3 El valor del Servicio
- 1.4 ¿Por qué necesitas un proceso de servicio al cliente?
- 1.5 ¿Qué beneficios tiene la calidad del servicio al cliente?
- 2.1 Fortalece la marca.
- 2.2 Consecuencias de un mal servicio al cliente
- 2.3 Reputación del negocio
- 2.4 ¿Cómo mejorar el servicio al cliente mediante la mejora de los procesos?
- 2.5 El servicio al cliente y la excelencia en la prestación de servicios adicionales
- 3.1 Diez prácticas para mejora del proceso servicio al cliente
- 3.2 Mandamientos de Atención al Cliente
- 3.3 Beneficios de una buena atención al cliente
- 3.4 Lealtad de los consumidores
- 3.5 La competitividad de las empresas
- 3.6 Consejos para tener clientes satisfechos
- 3.7 El papel de los empleados en el servicio al cliente
- 3.8 Los Kpis del área de servicio al cliente
- 4.1 ¿Eres tú un consumidor inteligente?
- 4.2 ¿Qué es un consumidor 2.0?
- 4.3 ¿Cómo es el consumidor 2.0?
- 4.4 Tipos de consumidores
- 5.1 Las habilidades comunicativas
- 5.2 Desarrollo de las habilidades de comunicación
- 5.3 Mejorar la comunicación
- 5.4 Estrategias para manejar la queja de un cliente
- 6.1 Gestión de las quejas o reclamos
- 6.2 Trabajo en equipo
- 6.3 Comunicación
- 6.4 Compromiso

Temas Transversales (en caso de existir).

N/A

Mecanismos de evaluación.

Evaluación diagnóstica		Evaluación final	
Técnica	Instrumento	Técnica	Instrumento
Discusión de Casos en Clase	Casos Prácticos	Desarrollo de caso individual	Caso
Vídeo Casos de tarea	Casos Prácticos en Video	Controles de Conocimiento	Lecciones

En caso de requerir más espacios, insertar filas.

Entorno de Aprendizaje (Equipos, maquinarias, herramientas, materiales, materiales didácticos y de consumo para el desarrollo de la oferta de capacitación).

Instalaciones o Recursos	Fase teórica	Fase práctica
ZOOM	Powerpoint	Casos de Estudio y Plataformas gratuitas como WIX y Wordpress

Brief (Resumen) de la trayectoria profesional y académica del instructor.

Ingeniero Comercial por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil y Magister en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. CEO de Magic Ecuador. Formador de Formadores e Instructor de Actividades acreditado por SETEC.

Carga horaria:	Horas prácticas	16
	Horas teóricas	0
Bibliografía:	N/A	

firma del responsable del Diseño Curricular

Nombre y Apellido: MORÁN BASTIDAS GUSTAVO
Cédula No.: 0914968565