

Anexo 1. Formato de Presentación de curso

CURSO DE EDUCACIÓN CONTINUA

1. TEMA

ESTRATEGIAS Y HABILIDADES PARA UNA ATENCIÓN AL CLIENTE EFICAZ

2. PRESENTACIÓN

Este curso está diseñado para ofrecer estrategias y habilidades fundamentales que permitan brindar un servicio adecuado a los clientes. A lo largo de nuestras clases, exploraremos desde los principios básicos hasta las técnicas para comunicarse de manera efectiva, manejar situaciones complejas y construir relaciones duraderas con los clientes. Nuestro enfoque combina teoría y práctica, con clases interactivas, estudios de casos y ejercicios que simulan situaciones reales. Además, nuestros participantes obtendrán herramientas prácticas y estrategias, probados para elevar la satisfacción del cliente, aumentar la lealtad a la marca y fortalecer las habilidades de todo el equipo de atención al cliente.

3. OBJETIVO GENERAL

Facilitar herramientas y técnicas claves que permitan identificar las necesidades del cliente, manejar situaciones desafiantes con confianza y eficacia, y construir relaciones sólidas que generen satisfacción y fidelidad. Al finalizar el curso, los participantes estarán preparados para ofrecer un servicio excepcional que destaque en cualquier entorno empresarial.

4) DIRIGIDO A

Docentes, estudiantes y la comunidad en general, se centra en fortalecer habilidades comunicativas, fomentar la empatía y promover la resolución de conflictos. Su propósito es mejorar la calidad de las interacciones tanto dentro del ámbito académico como en la sociedad en su conjunto. A través de este programa, los participantes aprenderán a comunicarse de manera efectiva, a comprender las perspectivas de los demás y a abordar los desafíos de forma constructiva, contribuyendo así a crear entornos académicos y comunitarios más armoniosos y colaborativos.

5) REQUISITOS DE INGRESO

Habilidades informáticas básicas
Habilidades de comunicación
Capacidad para trabajar en equipo

6) PERFIL DE SALIDA

Al final del curso el participante estará en la capacidad:

- Comprender las habilidades clave para el éxito en la atención al cliente.
- Identificar los diferentes tipos de clientes y en base a ello adaptará el estilo de atención.
- Aplicar técnicas avanzadas de comunicación para empatizar con clientes.

- Resolver conflictos con clientes haciendo un correcto seguimiento de sus problemas y desarrollará un plan de acción personalizado.

7) MODALIDAD DE ESTUDIO

El curso se impartirá de manera presencial, proporcionando a los participantes la oportunidad de interactuar directamente con los docentes y otros estudiantes. La modalidad presencial permite una experiencia de aprendizaje dinámica y colaborativa, en la cual se fomentan discusiones en tiempo real, ejercicios prácticos y la resolución conjunta de casos y situaciones reales de atención al cliente.

8) ESQUEMA DE CONTENIDOS

1. Módulo I

- 1.1. El Cliente/La Clienta
- 1.2. ¿Cómo evalúa el cliente/la cliente tu servicio?
- 1.3. La importancia de saber mirar, escuchar y preguntar al cliente
- 1.4. La Comunicación con el cliente/la cliente
 - 1.1. Comunicación Verbal
 - 1.2. Comunicación No Verbal

2. Módulo II

- 2.1. Calidad y Procesos del Servicio al Cliente
- 2.2. Las necesidades del consumidor/a
- 2.3. Evaluación del comportamiento de atención
- 2.4. Motivación y Recompensas

3. Módulo III

- 3.1. Pasos para una excelente atención al cliente
- 3.2. Elementos Básicos del Servicio al cliente
- 3.3. Importancia del Servicio al cliente

4. Módulo IV

- 4.1. Expectativas con respecto al servicio
- 4.2. La Calidad en el servicio al cliente
- 4.3. Estrategias del servicio al cliente
- 4.4. Componentes básicos de un buen servicio
- 4.5. Habilidades de comunicación con los clientes
- 4.6. ¿Qué harías con los reclamos de tus clientes/as?
- 4.7. Los diez mandamientos del servicio al cliente

9) DURACIÓN

Este curso tiene una duración de 40 horas académicas, distribuidas de la siguiente manera:

Contacto con el facilitador	Trabajo Autónomo	Proyecto Final
--------------------------------	---------------------	----------------

10) METODOLOGÍA

En el desarrollo del curso se utilizará:

- Clases en vivo
- Aprendizaje interactivo
- Videos
- Diapositivas
- Casos de estudio
- Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA)

11) EVALUACIÓN

Los parámetros de evaluación considerados son:

Componente de aprendizaje	Peso (%)	Puntos
Participación en clases (interés y actividad en el curso, participación en discusiones y exposición de oportunidades de mejora):	30%	3
Gestión del aprendizaje autónomo individual y práctico experimental:	30%	3
Evaluación final del curso:	40%	4
TOTAL	100%	10

12) CERTIFICACIÓN Y APROBACIÓN

- El participante debe cumplir con el 80% de asistencia al programa para recibir el certificado correspondiente. (dependiendo de la modalidad)
- Cumplir con las actividades y normas establecidas en el programa de capacitación, así como a la asistencia y superación de pruebas de evaluación, si existen otros requisitos establecidos por la dirección del curso.
- En el caso de ser un curso con certificado de aprobación, debe cumplir con las evaluaciones y alcanzar un puntaje mínimo de 7/10.
- Una vez concluido el proceso formativo, los participantes recibirán el certificado correspondiente que avale su participación y aprobación.

13) CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Contenidos	No. Horas	Fecha	Horario
1. Módulo I			
1.1. El Cliente/La Clienta			
1.2. ¿Cómo evalúa el cliente/la cliente tu servicio?			
1.3. La importancia de saber mirar, escuchar y preguntar al cliente	4	12 – 08 – 2024	14:00 – 18:00
1.4. La Comunicación con el cliente/la clienta			
• Comunicación Verbal			
• Comunicación No Verbal			
2. Módulo II			
2.1. Calidad y Procesos del Servicio al Cliente			
2.2. Las necesidades del consumidor/a	4	13 – 08 – 2024	14:00 – 18:00
2.3. Evaluación del comportamiento de atención			
2.4. Motivación y Recompensas			
3. Módulo III			
3.1. Pasos para una excelente atención al cliente			
3.2. Elementos Básicos del Servicio al cliente	4	14 – 08 – 2024	14:00 – 18:00
3.3. Importancia del Servicio al cliente			
4. Módulo IV			
4.1. Expectativas con respecto al servicio			
4.2. La Calidad en el servicio al cliente			
4.3. Estrategias del servicio al cliente	8	15 – 08 – 2024 16 – 08 – 2024	14:00 – 18:00
4.4. Componentes básicos de un buen servicio			
4.5. Habilidades de comunicación con los clientes			

4.6. ¿Qué harías con los
reclamos de tus
clientes/as?

4.7. Los diez mandamientos
del servicio al cliente

14) LUGAR DE EJECUCIÓN

El curso de capacitación se realizará en modalidad presencial.

15) PERFIL DEL FACILITADOR

Mgs. Guillermo José Bustamante García

- Ingeniero Administración de Empresas
- Magister en Gerencia Educativa
- Director de Asesoramiento y Regulación Educativa Coordinación Zonal 2 de Educación
- Vicerrector Académico en el Instituto Tecnológico Superior de Fútbol FEF
- Coordinador de Vinculación con la Sociedad y PPP de la Tecnología Superior en Control de Incendios y Operaciones de Rescate del Instituto Superior Tecnológico Loja
- Docente en el Instituto Tecnológico Superior Cordillera, Rumiñahui, Universidad Metropolitana, Instituto Superior Tecnológico Loja.

Mgs. Mariuxi del Carmen León Jaramillo

- Ingeniera en Administración en Banca y Finanzas
- Magister en Gestión de Proyectos
- Docente del Instituto Superior Tecnológico "SUDAMERICANO"
- Docente del Colegio de Bachillerato Particular PCEI Amazonas
- Docente del Instituto Superior Tecnológico "AMAZÓNICO".
- Docente del Instituto Superior Tecnológico "LOJA".
- Asesora comercial en Mini Market The Lion's

16) RESPONSABLES

- Docentes
- Coordinador de carreras
- Coordinador de Educación continua

17) INVERSIÓN (COSTO)

Gratuito, no incluye costo de materiales.

18) ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La encuesta se aplicará al final de la capacitación

Elaborado por:

Mgs. Pamela Quituizaca
COORDINADORA DE LA TS EN CONTABILIDAD