



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO ESTRUCTURAL
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO Y CAPACITACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Identificar y aplicar habilidades básicas para la atención al cliente que permitan a los participantes identificar y manejar conflictos a través de procesos de negociación para brindar una atención cálida y de calidad.

Dirigido a:

**Personal Administrativo Sindicalizado y
Personal de Confianza**

REQUISITOS:

1. Correo Electrónico Institucional (@uaem.mx)
2. Equipo con cámara y micrófono

Fechas:

**20, 27 de Octubre;
03, 10, 17 y 24 de Noviembre de 2020.**

Horario:

11:00 - 13:00 Horas.

Modalidad:

ONLINE.

**FECHAS DE REGISTRO
DEL 15 AL 19 DE OCTUBRE DE 2020.**

**Consulta el contenido temático del curso en la
página web de la UAEM, en el siguiente link:**

<https://www.uaem.mx/organizacion-institucional/rectoria/coordination-general-de-planeacion-y-administracion/depto-de-desarrollo-y-capacitacion/>

Curso :

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE



Temas :

1. PRESENTACIÓN
2. HABILIDADES PARA UNA COMUNICACIÓN EXITOSA.
3. LA HERRAMIENTA PODEROSA PARA EL SERVICIO.
4. LA ATENCIÓN AL CLIENTE COMIENZA CON UNO MISMO
5. CIERRE Y CONCLUSIONES DEL CURSO

•Personal Administrativo Sindicalizado STAUAEEM (25 Lugares)

SOLICITA TU REGISTRO EN:

comisioncapacitacion.stauaem@uaem.mx

•Personal de Confianza (25 Lugares)

REALIZA TU PRE-REGISTRO EN ESTE LINK:

<https://forms.gle/xi3hY6odUj85wBRS8>

Informes :

capacitacion.desarrollo@uaem.mx



Departamento de Desarrollo y Capacitación

Por una humanidad culta

**UA
EM**

Una universidad de excelencia

RECTORÍA
2017-2023