

TE INVITAN AL CURSO

# ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE



**FECHA DE INICIO: 20 de Octubre de 2020.**

**FECHA FINAL: 24 de Noviembre de 2020.**

**HORARIO: 11:00 - 13:00 HORAS.**

**MODALIDAD: ONLINE**

**DIRIGIDO A PERSONAL ADMINISTRATIVO  
SINDICALIZADO Y PERSONAL DE CONFIANZA**

## REQUISITOS:

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

## CONTENIDO TEMÁTICO

### 1. PRESENTACIÓN

- Presentación de participantes y expositor.
- Dinámica introductoria.
- Expectativas del curso.
- Conceptos básicos de atención, servicio, cliente y experiencia.
- Las 4As del servicio

### 2. HABILIDADES PARA UNA COMUNICACIÓN EXITOSA.

- Características del servicio al cliente
- Índice de satisfacción al cliente.
- Necesidades de los clientes.
- Patrones de excelencia del personal que atiende al cliente.
- Escuchando la voz del cliente
- Características de una organización con un correcto servicio al cliente.
- Manejo profesional de quejas (escritas, al teléfono y personales).
- Modelos establecidos por la ISO 9001.

### 3. LA HERRAMIENTA PODEROSA PARA EL SERVICIO.

- Modelo de Kano.
- Desarrollo de creencias exitosas para construir experiencias de éxito con los clientes.

### 4. LA ATENCIÓN AL CLIENTE COMIENZA CON UNO MISMO

- Barreras contra el buen servicio.
- Costo de perder clientes.
- Recobrando el interés y la motivación por mi trabajo.

### 5. CIERRE Y CONCLUSIONES DEL CURSO

- Palabras y frases que impactan al cliente.
- La importancia de una actitud mental positiva.

## Fecha de Sesiones

**20, 27 de Octubre;**

**03, 10, 17 y 24 de Noviembre de 2020.**

# 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.



## *¿Cuándo y cómo me entero de los cursos de capacitación?*

La programación se publica de manera semestral:

\*Personal de confianza  
Circular en el correo institucional.

\*Personal sindicalizado  
Facebook del STAUDEM.

Consulta trípticos de los cursos en la página web de la UAEM, en el siguiente link:

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

## FECHAS DE REGISTRO

DEL 15 AL 19 DE OCTUBRE DE 2020.

- Personal Administrativo Sindicalizado STAUDEM (25 Lugares)

Solicita tu Registro en:

[comisioncapacitacion.stauem@uaem.mx](mailto:comisioncapacitacion.stauem@uaem.mx)

- Personal de Confianza (25 Lugares)

REALIZA TU PRE-REGISTRO EN ESTE LINK:

<https://forms.gle/xi3hY6odUj85wBRS8>

Rectoría

Dr. Gustavo Urquiza Beltrán

Secretaría General

Mtra. Fabiola Álvarez Velasco

Coordinación General de Planeación y Administración

Dr. Alvaro Zamudio Lara

Dirección General de Desarrollo Institucional

M.D.O. Georgina Rosales Ariza

Dirección de Gestión y Desarrollo Estructural

L.C.E. Melody Medrán Cabrera

Departamento de Desarrollo y Capacitación

Mtra. Aida Araceli Robles Pérez

## INFORMES



[capacitacion.desarrollo@uaem.mx](mailto:capacitacion.desarrollo@uaem.mx)



Departamento de Desarrollo y Capacitación  
UAEM