

Servicio al Cliente

Modalidad Virtual

Consulte en el INA más cercano acerca de la disponibilidad para la matrícula de los cursos virtuales. Para mayor información puede llamar al Centro de Llamadas 2210-6000.

Forma de estudio:

100% en línea (para este curso no requiere presentarse al INA)

Duración:

5 semanas (44 horas)

Requisitos de ingreso:

(Al ser matriculado como curso individual)

- Poseer experiencia laboral.
- Ser mayor de 15 años.
- Tener I y II ciclo Educación General Básica.

Nota: Si el curso pertenece a un Programa de Formación, debe consultar los requisitos del mismo. Para mayor información puede llamar al Centro de Llamadas 2210-6000.

Brinde un servicio de alta calidad que satisfaga las necesidades y deseos de los clientes, superando sus expectativas, mediante la actitud positiva personal.

Competencias Adquiridas:

- Atender a la clientela según los principios básicos del servicio al cliente.
- Adecuar el servicio para diferentes tipos de empresas mediante los elementos del servicio al cliente.
- Abstenerse del uso de los desaciertos que deterioran el servicio al cliente según vivencias personales.
- Valorar capacidades individuales que se deben tener en el servicio al cliente mediante el desarrollo de competencias personales y sociales.
- Solucionar conflictos con clientes internos y externos, mediante técnicas de solución de conflictos.
- Construir estrategias de servicio al cliente, según las características propias de cada empresa y las necesidades que tienen los clientes.
- Crear ideas innovadoras para fidelizar a los clientes, según gustos y preferencias de los mismos.

