

A photograph of two men in business suits shaking hands in a modern office setting. The man on the left is wearing a light-colored suit and glasses, while the man on the right is wearing a dark suit and glasses and is holding a briefcase. The background features a large window with a view of a city skyline, including a prominent skyscraper. The overall tone is professional and positive.

MÓDULO 1

**INTRODUCCIÓN A LA ATENCIÓN
Y EL SERVICIO AL CLIENTE**

INTRODUCCIÓN

Hola, estimado participante, te damos la bienvenida a este curso: “La Atención al Cliente”.

Conforme avancemos en el desarrollo de los contenidos aprenderás lo relacionado y la importancia de brindar una atención adecuada a los clientes.

En este curso comprenderás la importancia de que las organizaciones sean conformadas por personas dispuestas y sobre todo comprometidas en primer lugar con su trabajo, con sus productos, servicios y de esta forma el trato con los clientes será de calidad.

Durante esta primera parte nos enfocaremos en las bases: conocerás conceptos básicos e información que te permitirá ir digiriendo el resto del curso; hemos creado este temario para que en 20 horas conozcas el mundo de la calidad en el buen servicio, actitud que sin duda trae grandes beneficios a las organizaciones.

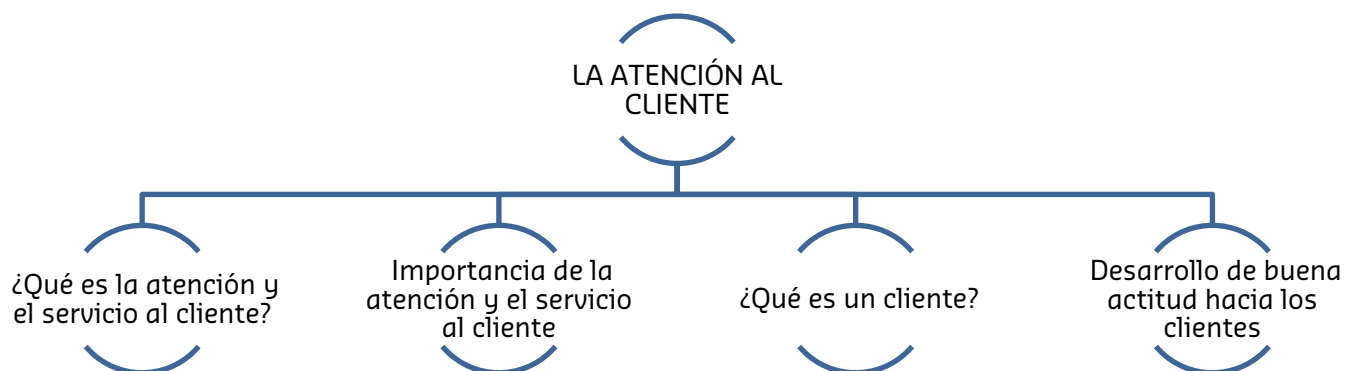
Recuerda, cuando tú visitas una organización, compras algún producto o deseas algún servicio, quieres que te atiendan con calidad ¿verdad?, que tus dudas sean resueltas, que los productos sean funcionales y de no serlo que se te brinde asesoramiento. Pues bien, estás en el lugar indicado para aprender lo referente al tema.

¡Éxito en tu curso!!

OBJETIVO DEL MÓDULO

- Aprenderás el concepto de “Atención y Servicio al Cliente”, con el propósito de que identifiques por qué es importante su aplicación dentro de las organizaciones; lo harás a través de contenidos teóricos y prácticos. Afianzarás tus conocimientos con las actividades, ejercicios prácticos actuales y reales.
- Conocerás uno de los puntos clave en el temario: la importancia de la calidad en el servicio al cliente, con la finalidad de que analices la innegable importancia que esta acción desencadena de forma positiva en todo tipo de negocio. Esto mediante contenidos teóricos y testimonios de personas que son referentes en el mundo del marketing y los negocios.
- Analizarás la importancia de la “buena actitud”, en primera instancia hacia tu entorno, es decir, tu equipo de trabajo y posteriormente para con los clientes. Lo harás echando mano de métodos y estrategias como las capacitaciones; herramientas que se brindan de forma interna de la organización y cuyo objetivo principal es permanecer en la preferencia de los consumidores.

CONTENIDO TEMÁTICO



- La atención al cliente
 - ¿Qué es la atención y el servicio al cliente?
 - Importancia de la atención y del servicio al cliente.
 - ¿Qué es un cliente?
 - Desarrollo de una buena actitud hacia los clientes.

EVALUACIÓN DEL MÓDULO

EVALUACIÓN	PUNTAJE / ACREDITACIÓN
Actividad 1: El empleado	5
Actividad 2: El mesero	5
Actividad 3: La maleta extraviada	5
TOTAL	15 puntos