

COMPETENCIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE



BIENVENIDA

Con el presente curso de Competencias de Atención al Cliente, se busca brindarles un espacio donde se fomenten todas las habilidades relacionadas con la oferta de servicios que les ayudarán a desempeñar mejor sus actividades del día a día.

OBJETIVO DEL CURSO

El participante pondrá en práctica las habilidades comunicativas; mejorará en otros aspectos de su vida como el trabajo en equipo y elevará la eficiencia en la atención al cliente mediante la revisión de contenidos y la realización de una serie de actividades y ejercicios que serán proporcionados a través de la plataforma.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- El participante conocerá técnicas comunicativas, estilos de comunicación y las habilidades sociales para acrecentar el comportamiento asertivo en todos los ámbitos.
- El participante obtendrá una visión general del trabajo en equipo y su dinámica actual en la empresa.
- El participante conocerá temas relacionados a “La Atención del Cliente”; desde sus bases, hasta la importancia que tiene el dirigirse adecuadamente hacia los clientes.

DURACIÓN DEL CURSO

Módulo	Tiempo en Horas
Sección 1	32 horas
Sección 2	24 horas
Sección 3	24 horas
Total de Horas:	80 horas

DINÁMICA DE TRABAJO

En este curso encontraremos lecturas, videos y ejercicios.

Importante:

- ✓ Participar en mensaje directo con tu facilitador para la resolución de dudas.
- ✓ Todos los comentarios son importantes para el docente.
- ✓ Valorar la opinión de mis compañeros/as.
- ✓ Conducirme con sinceridad, perseverancia y ganas de aprender.
- ✓ Hay evaluaciones parciales, serán contestadas en la misma plataforma, si deseas excentar una sección, presentarás solo la evaluación final de dicha sección, es indispensable comunicarselo a tu facilitador.

CONTENIDO TEMÁTICO

A continuación, se presentan los temas a estudiar durante el curso:

COMPETENCIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

SECCIÓN 1

HABILIDADES COMUNICATIVAS

Módulo 1. La Comunicación

- Fundamentos básicos de la comunicación.
- Planeación del mensaje.
- Comunicación verbal y no verbal.
- Niveles de comunicación.

Módulo 2. Estilos y Barreras al Comunicar

- Estilos de comunicación: agresivo, pasivo y asertivo.
- Barreras al comunicar.
- Impacto de los estilos y barreras de la comunicación en las organizaciones.

Módulo 3. Asertividad y otras Habilidades Sociales

- Habilidades sociales.
- Asertividad.
- Comunicación no verbal en el trabajo.

Módulo 4. La Comunicación en la Era de la Conectividad

- Mensajes orales.
- 8 recomendaciones para mejorar la escritura.
- Recepción del mensaje.
- Retroalimentación.

TRABAJO EN EQUIPO

SECCIÓN 2

Módulo 1. Naturaleza de los Grupos

- Tipos y estructura.
- Toma de decisiones del grupo en la empresa.

Módulo 2. Equipos

- Concepto y características.
- Tipos de equipos.

Módulo 3. Facultamiento de los Equipos en la Toma de Decisiones (Empowerment)

- Facultamiento en la toma de decisiones.
- Modelo de equipos de alto desempeño.

Módulo 4. Marco para la Efectividad de un Equipo de Trabajo

- Criterios y determinantes de efectividad.
- Procesos de equipos internos.

Módulo 5. Diagnóstico de las Causas del Mal Desempeño de los Equipos

- Diseño del equipo.
- La cultura.
- La selección de los miembros del equipo.
- La capacitación del equipo.
- El sistema de recompensas.

ATENCIÓN AL CLIENTE

SECCIÓN 3

Módulo 1. La Atención al Cliente

- ¿Qué es la atención y el servicio al cliente?
- ¿Qué es un cliente? ¿Los conozco?
- Desarrollo de buena actitud hacia los clientes (métodos habilidades, estrategias).

Módulo 2. Camino al Éxito

- Implementación de cultura de calidad enfocada al cliente.
- Beneficios de la empresa al proporcionar calidad en el servicio.

Módulo 3. ¿Experiencias no favorecedoras? ¿Cómo lo soluciono?

- Proceso CEDA.
- Manejo de conflictos.
- Atención especial de clientes en situaciones difíciles.
- Repercusiones de una mala calidad en el servicio en el ambiente de trabajo con los clientes.

Módulo 4. Mejora Continua

- Empoderamiento del equipo.
- Satisfacción del cliente/ medición de la calidad en el servicio.
- El valor agregado y la competitividad/ creación de hábitos para la mejora.
- Empresas de éxito basadas en el servicio.

EVALUACIÓN GENERAL

El curso de Competencias de Atención al Cliente consta de 3 Secciones, que suman en total 100 puntos. El puntaje mínimo aprobatorio del curso es 80.

EVALUACIÓN	PUNTAJE / ACREDITACIÓN
SECCIÓN 1	35
SECCIÓN 2	30
SECCIÓN 3	35
TOTAL	100

En caso de querer exentar una sección, comunícate con tu facilitador.

REFERENCIAS

- Orralez Pérez, A., Quijano León, N., & Góngora Coronado, E. A. (01-04 de 2017). *Empatía. Comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida*. Recuperado el 27 de 09 de 2018, de Redalyc: <http://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>
- De Castro, A. (06 de 03 de 2016). *Manual práctico de comunicación organizacional*. Recuperado el 30 de 09 de 2018, de books.google.com.mx: https://books.google.com.mx/books?id=1PRDDgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Gago Muñiz, M. (10 de 2017). *Manual. Comunicación, asertividad y escucha activa en la empresa*. Recuperado el 26 de 09 de 2018, de books.google.com.mx: https://books.google.com.mx/books/about/Manual_Comunicaci%C3%B3n_asertividad_y_escuc.html?id=LuxCDwAAQBAJ&redir_esc=y
- Lussier, R. N., & Achua, C. F. (2016). *Liderazgo: teoría, aplicación y desarrollo de habilidades, 6ta. ed.* México DF.: CENGAGE Learning Editores, S.A. DE C.V.
- Sánchez Vega, K., & Ospina Nieto, Y. (2014). <https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/2882/2539>. Recuperado el 10 de Febrero de 2019, de Colección Académica de Ciencias Sociales: <https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/2882/2539>
- Torres-Valle., F. J. (01 de 2018). *Taller de habilidades de comunicación asertiva para líderes*. Recuperado el 02 de 10 de 2018, de Taller de habilidades de comunicación asertiva para líderes.: <https://rei.iteso.mx/handle/11117/5170>
- Traverso Holguín, P. A., Williams Flores, B. G., & Palacios Bauz, I. d. (09 de 2017). *La comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios*. Recuperado el 30 de 09 de 2018, de La comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios.: <http://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/comunicacion-efectiva.pdf>
- Troya, G. (14 de Marzo de 2015). *youtube*. Recuperado el 5 de Mayo de 2018, de youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=rM4nZhhn3v8>
- Corrales Pérez, A., Quijano León, N., & Góngora Coronado, E. A. (01 - 04 de 2017). *Empatía. Comunicación asertiva y seguimineto de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida*. Recuperado el 27 de 09 de 2018, de Redalyc: <http://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>
- Lussier, R. N., & Achua, C. F. (2016). *Liderazgo: teoría, aplicación y desarrollo de habilidades, 6ta. ed.* México DF.: CENGAGE Learning Editores, S.A. DE C.V.
- De Castro, A. (06 de 03 de 2016). *Manual práctico de comunicación organizacional*. Recuperado el 30 de 09 de 2018, de books.google.com.mx:

https://books.google.com.mx/books/about/Manual_pr%C3%A1ctico_de_Comunicaci%C3%B3n_Organi.html?id=1PRDDgAAQBAJ&redir_esc=y

- Gago Muñiz, M. (10 de 2017). *Manual. Comunicación, asertividad y escucha activa en la empresa*. Recuperado el 26 de 09 de 2018, de books.google.com.mx:
https://books.google.com.mx/books/about/Manual_Comunicaci%C3%B3n_asertividad_y_escuc.html?id=LuxCDwAAQBAJ&redir_esc=y
- Giraldo Zuluaga, G. A., Osorio Osorio, J. J., & Flórez Vasco, J. H. (26 de 10 de 2015.). *Lenguaje docente: presencia y potencia en el aula*. Recuperado el 02 de 10 de 2018, de Lenguaje docente: presencia y potencia en el aula:
<http://revistas.bibdigital.uccor.edu.ar/index.php/prueba/article/viewFile/1075/pdf>
- Pública, Colegio de Imagen. (29 de 09 de 2013). *Asertividad - Alvaro Gordo - Colegio de Imagen Pública*. Recuperado el 30 de 09 de 2018, de Archivo de Video:
<https://www.youtube.com/watch?v=9U4LWOSwswQ>
- Ruiz, R. (04 de 07 de 2014). *Comunicación efectiva con un líder N5*. Recuperado el 30 de 09 de 2018, de Archivo de video: https://www.youtube.com/watch?v=R_GA7YPlad4
- Torres-Valle., F. J. (01 de 2018). *Taller de habilidades de comunicación asertiva para líderes*. Recuperado el 02 de 10 de 2018, de Taller de habilidades de comunicación asertiva para líderes:
<https://rei.iteso.mx/handle/11117/5170>
- Traverso Holguín, P. A., Williams Flores, B. G., & Palacios Bauz, I. d. (09 de 2017). *La comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios*. Recuperado el 30 de 09 de 2018, de la comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios:
<http://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/comunicacion-efectiva.pdf>
- University, Everis. (30 de 07 de 2012). *¿Y si somos asertivos? ¿Pasivo, agresivo o asertivo? Formación de la universidad everis*. Recuperado el 30 de 09 de 2018, de archivo de Video:
<https://www.youtube.com/watch?v=BdyVCvr81UA>
- BELLCHAMBERS, S. (18 de marzo de 2013). <https://www.youtube.com>. Recuperado el 2019 de Agosto de 16, de Ferrari F1 Pit Stop Perfection: <https://www.youtube.com/watch?v=aHSUp7msCIE>
- Calveti, D. (29 de agosto de 2014). <https://www.youtube.com>. Recuperado el 16 de agosto de 2019, de trabajo en equipo: <https://www.youtube.com/watch?v=mOt3YPt61oY>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Díaz, S. (11 de agosto de 2018). TED muestra de trabajo en equipo. Recuperado el 2019 de agosto de 18, de <https://www.youtube.com>: <https://www.youtube.com/watch?v=t3aUfsQigJw>
- Foundation, F. (22 de Julio de 2015). <https://www.youtube.com>. Recuperado el 2019 de Agosto de 16, de "Trabajo en equipo y miedo": <https://www.youtube.com/watch?v=3n1gHAbsGfg>
- Hellriege, D., Jackson, S. E., & Slocum, J. J. (15 de 07 de 2017). *Panorama de la Administración 1*. México DF: CENGAGE LEARNING EDITORES, S.A. DE C.V.
- Herrera, R. F., Muñoz, F. C., & Salazar, L. A. (2017). *Diagnóstico del trabajo en equipo en estudiantes de ingeniería en Chile*. *Formación Universitaria*, vol. 10, núm. 5, 49-61.

- Rangel Carreño, T. L., Lugo Garzon, I. K., & Calderón, M. E. (2018). Revisión bibliográfica, equipos de trabajo: enfoque cuantitativo, características e identificación de variables que afectan la eficiencia. *Ingeniería Solidaria / Volumen 14 / Número 24*, 1-26.
- Valverde, L. A., Ayala, N., Pascua, M. d., & Dy'alá, F. (2016). EL TRABAJO EN EQUIPO Y SU OPERATIVIDAD. Unidad de Divulgación de la Escuela de Trabajo Social (UDETS), 1-9.
- BELLCHAMBERS, S. (18 de marzo de 2013). <https://www.youtube.com>. Recuperado el 2019 de Agosto de 16, de Ferrari F1 Pit Stop Perfection: <https://www.youtube.com/watch?v=aHSUp7msCIE>
- Calveti, D. (29 de agosto de 2014). <https://www.youtube.com>. Recuperado el 16 de agosto de 2019, de Trabajo en equipo: <https://www.youtube.com/watch?v=mOt3YPt61oY>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Foundation, F. (22 de Julio de 2015). <https://www.youtube.com>. Recuperado el 2019 de Agosto de 16, de "Trabajo en equipo y miedo": <https://www.youtube.com/watch?v=3n1gHABsGfg>
- Hellriege, D., Jackson, S. E., & Slocum, J. J. (15 de 07 de 2017). *Panorama de la Administración 1*. México DF: CENGAGE LEARNING EDITORES, S.A. DE C.V.
- Herrera, R. F., Muñoz, F. C., & Salazar, L. A. (2017). Diagnóstico del trabajo en equipo en estudiantes de ingeniería en Chile. *Formación Universitaria*, vol. 10, núm. 5, 49-61.
- Rangel Carreño, T. L., Lugo Garzon, I. K., & Calderón, M. E. (2018). Revisión bibliográfica equipos de trabajo: enfoque cuantitativo, características e identificación de variables que afectan la eficiencia. *Ingeniería Solidaria / Volumen 14 / Número 24*, 1-26.
- Valverde, L. A., Ayala, N., Pascua, M. d., & Dy'alá, F. (2016). EL TRABAJO EN EQUIPO Y SU OPERATIVIDAD. Unidad de Divulgación de la Escuela de Trabajo Social (UDETS), 1-9.
- MARKETING DIRECTO.COM (2015). La importancia de un excelente servicio al cliente y las encuestas de satisfacción - Juan Manuel Scarilli. Recuperado de: <https://www.marketingdirecto.com/punto-de-vista/la-columna/la-importancia-de-un-excelente-servicio-al-cliente-y-las-encuestas-de-satisfaccion-juan-manuel-scarilli>
- Commercient. (2018). Datos del Servicio al Cliente que te sorprenderán. Recuperado de: <https://www.commercient.com/datos-de-servicio-al-cliente-que-te-sorprenderan/>
- Islas, Carlos. (2014). Los 7 pecados del servicio. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=Vn8p-yDGVm4>
- Customer Focus. (2015). 50 Estadísticas importantes sobre la experiencia del cliente. Parte I. Recuperado de: <http://www.customerfocus.es/50-estadisticas-importantes-experiencia-del-cliente-parte-i/>
- Definición ABC Economía. (2019). Atención al Cliente. Recuperado de: <https://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>
- Forward. (2016). 10 Mandamientos de la atención al cliente. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=EkfiWMLBVjU>
- EBC Academia. (2017). Inteligencia emocional en el servicio al cliente. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=J6iaaG3haUI>
- ConceptoDefinición. (2019). Cliente. Recuperado de: <https://conceptoDefinicion.de/cliente/>
- Sage. (2017). Por qué conocer mejor a tus clientes. Recuperado de: <https://www.sage.com/es-es/blog/por-que-conocer-clientes/>
- Coach Latinoamérica. (2019). La importancia del servicio al cliente. Recuperado de: <https://coachlatinoamerica.com/la-importancia-del-servicio-al-cliente/>

- CIM. (2020). La importancia de un excelente servicio al cliente. <http://www.ciminvestigacion.com/la-importancia-de-un-excelente-servicio-al-cliente/>
- Grupo Proikos. (2015). Atención y servicio al cliente. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=5xGoNUkHpZQ>
- ESAH | Estudios Superiores Abiertos de Hostelería. (2012). Cómo tratar con un cliente conflictivo: Protocolo de Hostelería | EstudiaHosteleria.com. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=TYhzourelNo>
- SurveyMonkey. (2020). 6 Claves para desarrollar las habilidades de tu equipo de atención al cliente. Recuperado de: <https://es.surveymonkey.com/mp/6-keys-improving-teams-customer-service-skills/>
- PAC Lotería de Santa Fe. (2014). La importancia del personal de atención a clientes. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=Xa9yXFKWH4w>
- Club de la excelencia del servicio al cliente. (2018). Atención al cliente – películas con mensaje. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=y7dLdy6rKbk>
- Sumi Ideas por Sakuraptor. (2019). El abc de la atención a clientes. Recuperado de: <https://sumieideas.com/blog/el-abc-de-la-atencion-a-clientes/>
- Claro Perú. (2013). El ABC del servicio al cliente. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=uBa0RDDihWI>
- INSIGNIA. (2017). Importancia de la calidad del servicio al cliente. Recuperado de: <https://blog.elinsignia.com/2017/10/31/importancia-de-la-calidad-del-servicio-al-cliente/>
- TEDx Talks.(2018). La importancia del buen servicio. Patricia Tintori TEDxNaguanagua. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=ZdskuZHVA9w>
- El Mundo de la Calidad. ¿Qué es cultura? Recuperado de: <https://elmundodelacalidad.wordpress.com/cultura-de-calidad/>
- Lifeder.com Cultura de calidad: características, desarrollo y ejemplo. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/cultura-de-calidad/>
- Centeno, L. (2018). Cultura organizacional de calidad. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=6wquzhuz398>
- BS, A. (2018). Un ejemplo de calidad mundial. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=PvqV76t3-og&t=143s>
- Bien Pensado. (2018). Cómo crear una cultura centrada en el cliente. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=TiG4ztv071I>
- Huerta, I. (2017). Beneficios de una buena atención al cliente. Recuperado de: <http://www.nube.villanett.com/2017/09/26/beneficios-una-buena-atencion-al-cliente/>
- Performia, Colombia. (2016). La Carreta. ¿A quién tienes en tu equipo? Versión HD. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=p4MMuesosel>
- Userlike, P. (2018). Cómo tratar con clientes enojados. 4 consejos de psicología. Recuperado de: <https://www.userlike.com/es/blog/clientes-enojados>
- Motivarte Perú.(2016). ¿Cómo tranquilizar a clientes molestos? Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=2ibRINJnI00>
- ICORP. (2019). Resolución de conflictos con clientes. Recuperado de: <http://www.icorp.com.mx/blog/resolucion-de-conflictos-con-clientes/>
- Películas Mel. Calmando al cliente enojado. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=8Dj-00mdwVA>
- Izquierdo, Robin. (2017). Consecuencias de una mala atención al cliente. Recuperado de: <https://integriaims.com/mala-atencion-al-cliente/>

Eroprevén. (2020). 5 consecuencias de trabajar en un mal clima laboral.

Recuperado de: <https://www.europrevén.es/noticia.php?noticia=742-consecuencias-trabajar-mal-clima-laboral->

Gestiona Fácil. (2019). ¿Por qué empoderar a tu equipo de trabajo?

Recuperado de: <https://www.gestionar-facil.com/empoderar/>

Carvajal, L. (2017). 4 Trucos de empoderar equipos de trabajo. Recuperado de:

<https://www.youtube.com/watch?v=ubLBr33mOTE>

ISO TOOLS EXCELLENCE. Satisfacción de clientes.

Recuperado de: <https://www.isotools.org/soluciones/procesos/satisfaccion-de-clientes/>

Viñuela, A. (2017). No se venden coches. Satisfacción del cliente. Recuperado de:

https://www.youtube.com/watch?v=olCqP_lhtQY

Global Standars. (2017). Cómo medir la satisfacción del cliente ISO 9001

Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=Br1CFp5TRPQ>

Merca 2.0. (2015). ¿Qué es el valor agregado y cómo lo usan las empresas? Recuperado de:

<https://www.merca20.com/que-es-valor-agregado-y-como-lo-usan-las-empresas/>

Catala, J. Ideas Empresa. (2019). Cómo agregar valor a tus productos o servicios. Recuperado de:

<https://www.youtube.com/watch?v=IRAWoLY0oxU>

Magia Mental. (2011). Lecciones de liderazgo de Steve Jobs (Apple)

Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=NO7QFnGK3qs>

Financial Mentors. TV Español. (2018). 12 reglas para lograr el éxito en la vida y en los negocios- según

Steve Jobs. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=XqCWL1iJu98>