

## Documento de información general del curso en línea o Plan General

<b>Título del curso:</b> Servicio de atención al cliente		El cliente solicita se diseñe e imparta el curso para desarrollar el nivel de servicio de los empleados del departamento. <b>Requisitos del cliente:</b> Perfil de los usuarios (ingreso): Profesional del área de atención con necesidades de mejorar el servicio al cliente.
--	---	---

<b>Objetivo general:</b>	Al término del curso los participantes establecerán su competencia en prestación de servicio de atención al cliente, atendiendo los requerimientos, gestionando el servicio requerido y obteniendo la satisfacción del servicio al cliente, por medio de conocimientos y desempeños, con el fin de tener el nivel para certificarse en el EC0305.
--------------------------	---

<b>Introducción al curso:</b>	Este curso online consiste en atender los requerimientos del cliente por medio de la identificación del servicio a proporcionar y la comprensión de los conceptos de comunicación y servicio, con el fin de tener un enfoque sobre sus necesidades; gestionar el servicio requerido por el cliente por medio del registro de los requerimientos y proporcionando la información requerida por el cliente, con el fin de tener un enfoque de satisfacción al cliente; y obtener la satisfacción del servicio al cliente por medio de la verificación del grado de satisfacción y un cierre de servicio de calidad, con el fin de tener un cliente cautivo.
-------------------------------	---

<b>Requerimientos mínimos de infraestructura tecnológica (Requisitos tecnológicos):</b>	Hardware: dispositivo (PC, laptop, tableta); software: windows, navegador chrome o firefox, adobe, excel; servicio: conexión a internet, correo electrónico
---	---

<b>Requerimientos materiales:</b>	Hojas de ejercicio, cámara de grabación o celular.
-----------------------------------	--

<b>Requerimientos de humanos:</b>	1 tutor por 20 usuarios. El tiempo de respuesta del tutor al usuario: 3 horas. 1 tutor de aprendizaje sobre contenidos y 1 tutor tecnológico.
-----------------------------------	---

<b>Requerimientos (perfil) de ingreso de los participantes:</b>	Conocimientos: Proceso de servicio. Habilidades: Relaciones humanas. <b>Necesidades de infraestructura informática:</b> Windows, Word, Excel, navegador de internet
---	---

<b>Enfoque didáctico:</b>	Conductista	<b>Tiempo calendario en línea (Duración en semanas):</b>	Del 1 al 15 de septiembre de 2020
<b>Explicación de la forma de acreditación:</b>	Realizar todas las actividades señaladas en cada unidad. Obtener una calificación mínima por unidad y final de 80 puntos.	<b>Promedio de conectividad a Internet (Duración en horas):</b>	20 horas
<b>Modalidad del curso:</b>	En línea: autodidacta.	<b>Promedio de realización de actividades por parte del usuario (Duración en horas):</b>	20 horas

### Elementos del curso

#	Temario (Temas y subtemas):	Objetivos particulares y específicos:	Metodología de trabajo (Actividades a realizar):	Evaluaciones planteadas de evaluación: (Formas)		Tiempo
				Evaluación diagnóstica	Cuestionario con 15 reactivos	30 minutos
	Atender los requerimientos del cliente.	Al finalizar la unidad el participante será capaz de atender los requerimientos del cliente por medio de la identificación del servicio a proporcionar y la comprensión de los conceptos de comunicación y servicio, con el fin de tener un enfoque sobre sus necesidades.	Material principal, lectura complementaria, Juego, foro de aprendizaje, video de desempeño, evaluación de desempeños, evaluación cruzada, evaluación de la unidad.	Evaluación formativa	Cuestionario de 10 preguntas. Guía de observación con 14 reactivos	120 y 30 minutos
	Gestionar el servicio requerido por el cliente.	Al finalizar la unidad el participante será capaz de gestionar el servicio requerido por el cliente por medio del registro de los requerimientos y proporcionando la información requerida por el cliente, con el fin de tener un enfoque de satisfacción al cliente.	Material principal, lectura complementaria, Juego, foro de aprendizaje, video de desempeño, evaluación de desempeños, evaluación cruzada, evaluación de la unidad.		Cuestionario de 10 preguntas. Guía de observación con 15 reactivos	120 y 30 minutos
	Obtener la satisfacción del servicio al cliente.	Al finalizar la unidad el participante será capaz de obtener la satisfacción del servicio al cliente por medio de la verificación del grado de satisfacción y un cierre de servicio de calidad, con el fin de tener un cliente cautivo.	Material principal, lectura complementaria, Juego, foro de aprendizaje, video de desempeño, evaluación de desempeños, evaluación cruzada, evaluación de la unidad.		Cuestionario de 10 preguntas. Guía de observación con 5 reactivos	90 y 30 minutos
				Evaluación sumativa	Cuestionario con 15 reactivos	30 minutos
				Evaluación de satisfacción	Encuesta de satisfacción	

### Guía visual

