



CONSULTORIA[®]

*"Soluciones competitivas
reales a tu alcance"*[®]



SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

e. El material multimedia elaborado

"Soluciones competitivas reales a tu alcance"[®]

Objetivo

- 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.



Temario

1. Atender los requerimientos del cliente.
2. Gestionar el servicio requerido por el cliente.
3. Obtener la satisfacción del servicio al cliente.



1. Temas determinados en la guía de actividades de aprendizaje

2. Objetivos establecidos en la guía de actividades de aprendizaje

1. 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.
2. 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.
3. 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.

3. Fundamentos para el desarrollo de las actividades determinadas en la guía de actividades de aprendizaje

4. Título

Unidad 1: Atender los requerimientos del cliente

1. Material principal U1
2. Lectura complementaria U1
Glosario unidad 1
3. Realiza un juego U1
4. Foro de aprendizaje U1
5.a. Video de desempeños U1
5.a. Evaluación de desempeños U1
5.a. Evaluación cruzada de desempeños U1
Evaluación de la unidad 1

Actividades didácticas o aprendizaje:	Desarrollo sobre objetivos	Indicaciones (instrucciones) y recursos
Material principal	Presentación del tema de atender	Estudiar todo la presentación. Presentación
Lectura complementaria	Enlace a estudiar sobre tema	Leer liga de internet. Lectura
Juego de conceptos	Actividad divertida sobre palabras claves	Terminar juego. Juego
Foro de aprendizaje	Pregunta de reflexión sobre el tema	Responder la pregunta. Foro
Video de desempeño	Material sobre desempeños que demuestra cómo ejecutar su propio video	Estudiar audiovisual. Video
Evaluación de desempeños	Actividad para subir un video que cumpla el desempeño	Copiar un enlace con el video. Foro
Evaluación cruzada de desempeños	Actividad para evaluar a otro participante con una guía de observación	Descargar guía, calificar otro video y subir guía. Guía de observación
Evaluación de la unidad	Cuestionario de conocimientos del tema	Responder preguntar sobre el tema. Cuestionario

4CC

CONSULTORIA®

*"Soluciones competitivas
reales a tu alcance"®*

4CC

CONSULTORIA®

*"Contribuyendo a la competitividad
de las empresas y emprendedores"*



"Soluciones competitivas reales a tu alcance"®

4CC

CONSULTORIA®

"Soluciones competitivas
reales a tu alcance"®



Unidad 1

Atender los requerimientos del cliente

Objetivo particular de la unidad

- 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.



1. Material principal U1

Servicio de atención a clientes EC0305

[Página Principal \(home\)](#) > [Cursos](#) > [ALINEADOS A COMPETENCIAS LABORALES](#) > [CL08 Servicio](#) > [Unidad 1: Atender los requerimientos del cliente](#) > [1. Material principal U1](#)

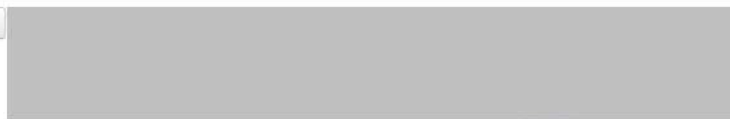
Salir de la actividad

1. Material principal U1

Modo Revisión

Unidad 1

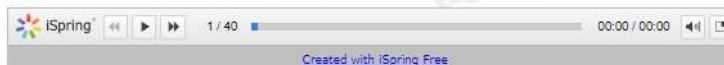
Unidad 1



Unidad 1

Atender los requerimientos del cliente

"Contribuyendo a la competitividad de las empresas y emprendedores"



CONTÁCTANOS:



mercadotecnia@4c-consultoria.com

PROMOCIONES

Acreditación CE ago 2020
como Centro Evaluador / Evaluador
Acreditación RC
como Representante Comercial



26 Cursos gratis



SECCIÓN DE AYUDA

Consulta los videos y guía de ayudas para navegar y cursarlos:

1. Nuevo usuario
2. Esquemas de cursos y navegación
3. Competencias On Line - cursos gratis!
4. Entidad de Certificación
5. Tarifas
6. Formas de pago

2. Lectura complementaria U1

Servicio de atención a clientes EC0305

[Página Principal \(home\)](#) ▶ [Cursos](#) ▶ [ALINEADOS A COMPETENCIAS LABORALES](#) ▶ [CL08 Servicio](#) ▶ [Unidad 1: Atender los requerimientos del cliente](#) ▶ [2. Lectura complementaria U1](#)

2. Lectura complementaria U1

Haga clic en el enlace <http://4c-consultoria.org/Articulo%20Incremento%20de%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%20con%20la%20aplicaci%C3%B3n%20del%20est%C3%A1ndar> para abrir la URL.

◀ 1. Material principal U1 Ir a... Glosario unidad 1 (oculto) ▶

4C Artículo Incremento de la satisfacción del cliente con la aplicación del estándar.pdf - Google Chrome

No seguro | 4c-consultoria.org/Articulo%20Incremento%20de%20la%20satisfacción%20del%20cliente%20con%20l...

Artículo Incremento de la satisfacción del cliente con... 1 / 7

Compendio Investigativo de
Academia Journals Celaya 2015


ACADEMIA JOURNALS

OPUS PRO SCIENTIA ET STUDIUM

Libro en CDROM
ISBN
978-1-939982-18-6

CONTÁCTANOS:  

mercadotecnia@4c-consultoria.com

PROMOCIONES 

Acreditación CE ago 2020
como Centro Evaluador / Evaluador

Acreditación RC
como Representante Comercial



26 Cursos gratis



SECCIÓN DE AYUDA 

Consulta los videos y guía de ayudas para navegar y cursarlos:

1. Nuevo usuario
2. Esquemas de cursos y navegación
3. Competencias On Line - cursos gratis!
4. Entidad de Certificación
5. Tarifas
6. Formas de pago
7. Representantes Comerciales

3. Realiza un juego U1

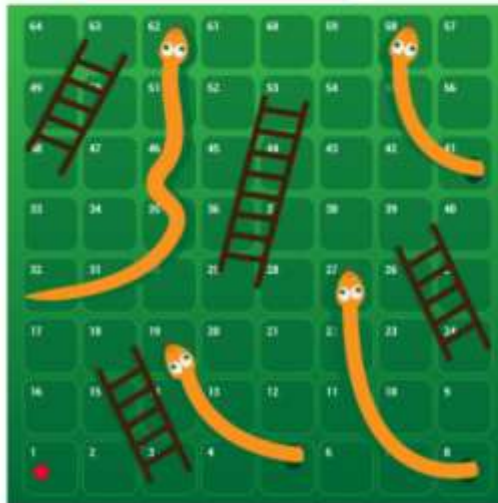
Servicio de atención a clientes EC0305

Página Principal (home) > Cursos > ALINEADOS A COMPETENCIAS LABORALES > CL08 Servicio > Unidad 1: Atender los requerimientos del cliente > 3. Realiza un juego U1

Calificar respuestas

Es el tipo de clientes que presenta dificultad para expresar su requerimiento, no se atreve a cuestionar el servicio, se muestra reservado, su lenguaje corporal es de una persona insegura e introvertida.

Respuesta:



← Glosario unidad 1 (oculto)

Ir a...

4. Foro de aprendizaje U1 ▶

CONTÁCTANOS:



mercadotecnia@4c-consultoria.com

PROMOCIONES

Acreditación CE ago 2020
como Centro Evaluador / Evaluador
Acreditación RC
como Representante Comercial



26 Cursos gratis



SECCIÓN DE AYUDA

Consulta los videos y guía de ayudas para navegar y cursarlos:

1. Nuevo usuario
2. Esquemas de cursos y navegación
3. Competencias On Line - cursos gratis!
4. Entidad de Certificación
5. Tarifas
6. Formas de pago
7. Representantes Comerciales

4. Foro de aprendizaje U1

Servicio de atención a clientes EC0305

[Página Principal \(home\)](#) ▶ [Cursos](#) ▶ [ALINEADOS A COMPETENCIAS LABORALES](#) ▶ [CL08 Servicio](#) ▶ [Unidad 1: Atender los requerimientos del cliente](#) ▶ [4. Foro de aprendizaje U1](#)



4. Foro de aprendizaje U1



4. Foro de aprendizaje
Participa escribiendo tu opinión sobre la pregunta expuesta para este foro. Además tienes que dar una replica a otro participante. Se evalúa con tu respuesta y replica.

¿Cuál es el cliente más difícil de atender y porque?

Añadir un nuevo tópico/tema de discusión aquí

Discusión	Comenzado por	Rélicas	Último mensaje
Es el cliente quejumbroso:	 Isabel Victoria Landin Campos	1	GRACIELA HERNANDEZ TREJO lun, 20 de jul de 2020, 13:56
Cliente agresivo	 GRACIELA HERNANDEZ TREJO	0	GRACIELA HERNANDEZ TREJO lun, 20 de jul de 2020, 13:54

◀ 3. Realiza un juego U1

Ir a...

5.a. Video de desempeños U1 ▶

Buscar en foros

CONTÁCTANOS:



mercadotecnia@4c-consultoria.com

PROMOCIONES

Acreditación CE ago 2020
como Centro Evaluador / Evaluador

Acreditación RC
como Representante Comercial



26 Cursos gratis



5.a. Video de desempeño U1

Servicio de atención a clientes EC0305

[Página Principal \(home\)](#) > [Cursos](#) > [ALINEADOS A COMPETENCIAS LABORALES](#) > [CL06 Servicio](#) > [Unidad 1: Atención los requerimientos del cliente](#) > [5.a. Video de desempeños U1](#)

5.a. Video de desempeños U1

Modo Revisión

Video 1

Video 1



Spring

Created with iSpring e-Learning software

Salir de la actividad

CONTACTANOS:



mercadotecnia@4c-consultoria.com

PROMOCIONES

Accreditación CE ago 2020
como Centro Evaluador / Evaluador
Accreditación RC
como Representante Comercial



26 Cursos gratis



SECCIÓN DE AYUDA

Consulta los videos y guía de ayudas para navegar y cursarlos:

1. Nuevo usuario
2. Esquemas de cursos y navegación
3. Competencias On Line - cursos gratis!
4. Entidad de Certificación
5. Tarifas
6. Formas de pago

5.a. Evaluación de desempeños U1

Servicio de atención a clientes EC0305

[Página Principal \(home\)](#) > [Cursos](#) > [ALINEADOS A COMPETENCIAS LABORALES](#) > [CLSE Servicio](#) > [Unidad 1: Atender los requerimientos del cliente](#) > [5.a. Evaluación de desempeños U1](#)

5.a. Evaluación de desempeños U1



Instrucciones para cargar video de tus desempeños sobre la guía de observación.

Añadir un nuevo tipo/título

video de Juan Antonio
de Juan Antonio Castellanos Cardona - domingo, 19 de abril de 2020, 13:36

Ejemplo donde copiar el enlace:

[Enlace permanente](#) [Editar](#) [Eliminar](#)

Discard this topic/lesson (0 replies hasta el momento)

La importancia del servicio y atención al cliente
de GRACIELA HERNÁNDEZ TREJO - lunes, 20 de julio de 2020, 14:16

Buen día,
Adjunto liga con ejemplo:



Saludos.

[Enlace permanente](#) [Editar](#) [Eliminar](#)

Buscar en redes

CONTACTANOS:



mercadotecnia@4c-
consultoria.com

PROMOCIONES

Acreditación CE ago 2020
como Centro Evaluador / Evaluador
Acreditación RC
como Representante Comercial



20 Cursos gratis



SECCIÓN DE AYUDA:

Consulta los videos y guía de
ayudas para navegar y cursarlos:

1. Nuevo inscrito
2. Esquemas de cursos y navegación
3. Competencias On Line - cursos gratis
4. Entidad de Certificación
5. Tarifas
6. Firmas de pago

5.a. Evaluación cruzada de desempeños U1

Servicio de atención a clientes EC0305

Página Principal (home) ▶ Cursos ▶ ALINEADOS A COMPETENCIAS LABORALES ▶ CL08 Servicio ▶ Unidad 1: Atender los requerimientos del cliente ▶
 5.a. Evaluación cruzada de desempeños U1

5.a. Evaluación cruzada de desempeños U1



5. Evaluación cruzada

Descarga el archivo de Guía de observación para evaluar los desempeños (video) de otro participante. Se evalúa con tu archivo en la plataforma.

Grupos separados: Todos los participantes ▼

Sumario de calificaciones

Oculto para los estudiantes	No
Participantes	5
Enviados	1
Necesita calificarse	1

[Ver todos los envíos](#)

[Calificación](#)

◀ 5.a. Evaluación de desempeños U1

Ir a...

Evaluación de la unidad U1 ▶

CONTÁCTANOS:



mercadotecnia@4c-consultoria.com

PROMOCIONES

Acreditación CE ago 2020
 como Centro Evaluador / Evaluador
Acreditación RC
 como Representante Comercial



26 Cursos gratis



Evaluación de la unidad U1

Servicio de atención a clientes EC0305

Página Principal (home) ▶ Cursos ▶ ALINEADOS A COMPETENCIAS LABORALES ▶ CL08 Servicio ▶ Unidad 1: Atender los requerimientos del cliente ▶ Evaluación de la unidad U1 ▶
Vista previa

NAVEGACIÓN DENTRO DEL EXAMEN

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10				

Terminar intento ...

Nueva vista previa

Pregunta 1

Sin responder aún

Puntaje de 10.00

Señalar con bandera la pregunta

Editar pregunta

Son elementos básicos del proceso de limpieza en las áreas de atención.

Seleccione una:

- a. Agua, jabón o detergente y secado posterior.
- b. Agua, jabón y desinfectante.
- c. Agua desinfectante y secado.

CONTÁCTANOS:



mercadotecnia@4c-consultoria.com

PROMOCIONES

Acreditación CE ago 2020
como Centro Evaluador / Evaluador
Acreditación RC
como Representante Comercial



26 Cursos gratis



◀ 5 a. Evaluación cruzada de desempeños U1

Ir a...

Página siguiente

1. Material principal U2 ▶

4CC

CONSULTORIA®

*"Soluciones competitivas
reales a tu alcance"®*

4CC

CONSULTORIA®

*"Contribuyendo a la competitividad
de las empresas y emprendedores"*



"Soluciones competitivas reales a tu alcance"®

6. Referencias bibliográficas

- CONOCER. EC0050 Diseño de cursos de capacitación para ser impartidos mediante Internet (2014). México. CONOCER.
- María Irene Buenrostro. E-Learning como estrategia de capacitación a usuarios (2008). México. IPN
- Beatrice Ghirardini. Metodologías de E-learning. Una guía para el diseño y desarrollo de cursos de aprendizaje - empleando tecnologías de la información y las comunicaciones (2014). Unión Europea. FAO
- CONOCER. EC0305. Prestación de servicio al cliente México. 2012. CONOCER.

Otros aspectos que debe tener el documento de texto.

- 7. Se presenta sin errores ortográficos.
- 8. Generado en formato digital

