

**Certificación
al instante**

CURSO A DISTANCIA

ATENCIÓN AL CLIENTE



**Disponible en
Campus Virtual**



**Duración:
10 hs.**



¿QUÉ SON LOS CURSOS A DISTANCIA O E-LEARNING?

Son **cursos creados para que puedas capacitarte desde cualquier lugar y en el momento que más te convenga**, ya sea a través de tu teléfono o notebook, evitando ir hasta las aulas en horarios determinados. Aprenderás de manera dinámica mediante textos, ejercicios, videos tutoriales con la guía de instructores profesionales.

Es una manera fácil y conveniente de aprender nuevas habilidades o mejorar en áreas que te interesan.

¿POR QUÉ TE CONVIENE ESTUDIAR EN ESTA MODALIDAD?

- Acceso 24 horas al campus virtual.
- Aprendizaje al ritmo del alumno.
- Tiempo de 30 días para culminar.
- Variedad de materiales educativos.
- Certificación al instante.

CONOCÉ NUESTRO CAMPUS VIRTUAL: <https://campus.ceprocal.org.py/>



La Atención al Cliente es esencial para construir relaciones sólidas con los clientes, aumentar la satisfacción y lealtad de estos, y mejorar la reputación y rentabilidad de la empresa..

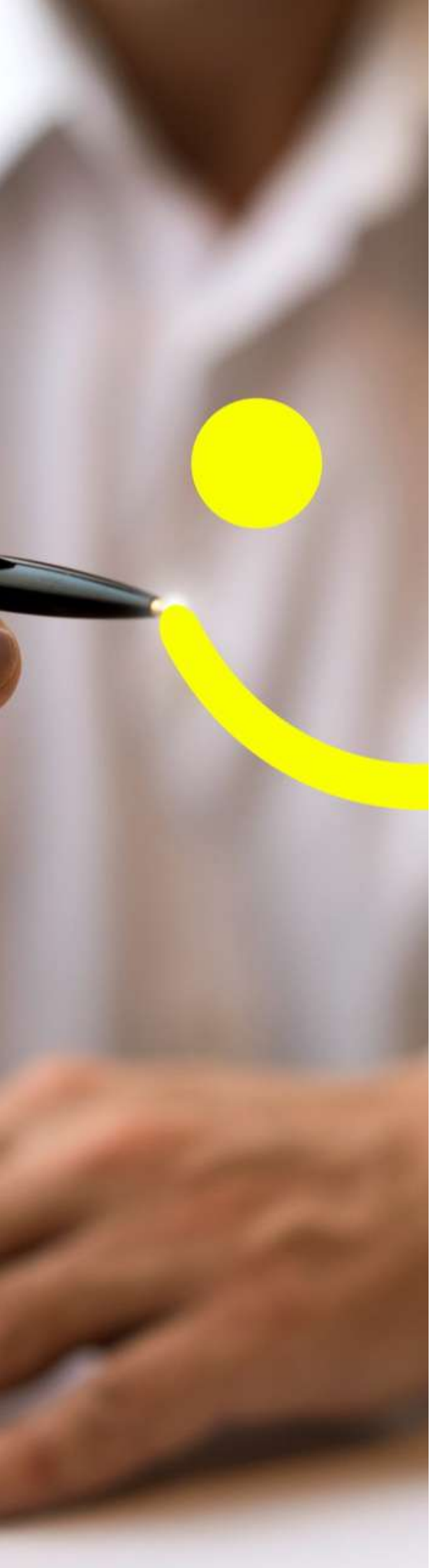
OBJETIVOS:

- Identificar los diferentes tipos de clientes y sus características.
- Aplicar estrategias efectivas para una atención al cliente de calidad.
- Desarrollar técnicas de atención al cliente para mejorar la satisfacción y lealtad del cliente.



Dirigido a:

El taller está dirigido a estudiantes de marketing, gestión empresarial, y profesionales que trabajan en áreas de atención al cliente, ventas y soporte técnico. También es adecuado para emprendedores que deseen mejorar sus habilidades en la gestión de clientes.



PLAN DE ESTUDIO

UNIDAD 1:

TIPOS DE CLIENTES.

- Clasificación de los clientes: internos y externos.
- Características y necesidades de los distintos tipos de clientes.
- Estrategias de comunicación para cada tipo de cliente.

UNIDAD 2:

ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EFECTIVAS.

- Principios de una atención al cliente efectiva.
- Estrategias de fidelización y retención de clientes.
- Cómo superar las expectativas del cliente.

UNIDAD 3:

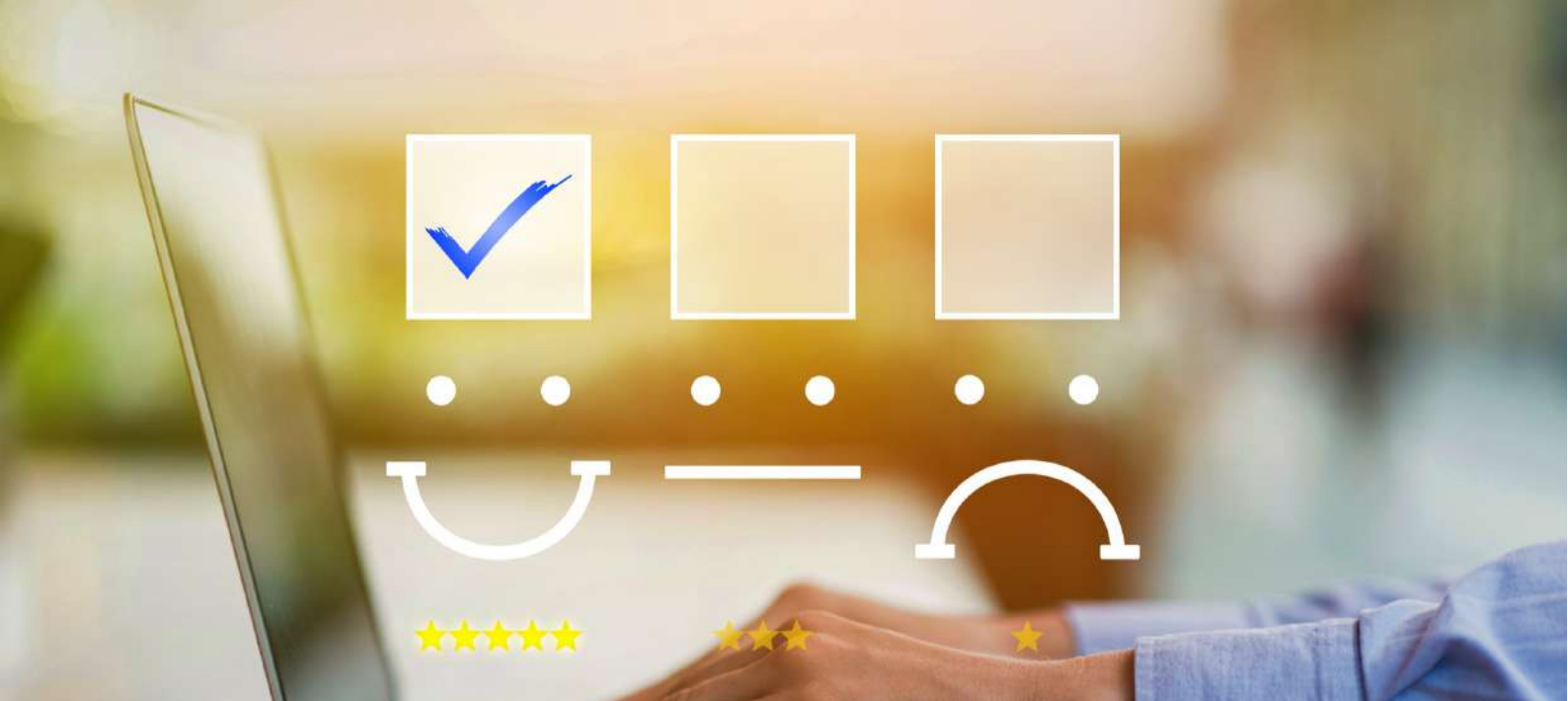
TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

- Técnicas de comunicación verbal y no verbal.
- Manejo de quejas y reclamos.
- Técnicas de negociación y resolución de conflictos.

UNIDAD 4:

MODERNIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

- Automatización y uso de chatbots.
- Análisis de datos para personalizar la atención al cliente.



DOCENTE



**Dra. Johana
Arambillete**

- Dra. en Administración y Gestión de Recursos Públicos y Privados.
- Máster en Gestión Pública. Lic. en Relaciones Internacionales.
- Gestora de innovación. Especialista en planes de negocios, habilidades gerenciales, liderazgo, etc.
- Certificaciones internacionales en logística, comercialización, supply chain, marketing digital y redes sociales, inteligencia artificial, coaching, entre otros.
- Más de 8 años como mentora, coach, asesora, consultora, capacitadora de empresarios y emprendedores, docente de grado y posgrado.



METODOLOGÍA

- Clases autogestionables.
- 100 % online.
- Acceso a materiales en el campus virtual las 24 horas.
- Límite de 30 días para culminar.
- Certificación automática al culminar el curso.

CERTIFICACIÓN

El alumno que cumpla satisfactoriamente con los requisitos académicos y administrativos podrá descargar de forma automática su certificado inmediatamente al culminar el curso; la misma será expedida por el Centro Paraguayo de Productividad y Calidad (CEPROCAL) y la Unión Industrial Paraguaya (UIP).

INVERSIÓN

\$. 550.000

¡Consultá los beneficios exclusivos que tenemos para vos!

INSCRIPCIONES ABIERTAS

REGÍSTRATE AQUÍ

CONSULTAS:



Diana Ibáñez

Ejecutiva Comercial

(0986) 136 488

comercial1@ceprocal.org.py



@ceprocalpy