



UNIÓN  
INDUSTRIAL  
PARAGUAYA



**CEPROCAL**

Centro Paraguayo de Productividad y Calidad

**CURSO A DISTANCIA**

# ATENCIÓN AL CLIENTE



Disponible en  
Campus Virtual



Duración:  
10 hs.

**Certificación  
al instante**



## ¿QUÉ SON LOS CURSOS A DISTANCIA?

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 a 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.

A hand holding a black pen is pointing towards a large, stylized smiley face graphic. The smiley face is composed of two solid yellow circles for eyes and a wide, curved yellow line for a mouth. The background is a blurred image of a person in a white shirt, suggesting a professional or customer service context.

## ➤ ATENCIÓN AL CLIENTE

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.



# 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.



## **➤ 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.





## » **DOCENTE**

### **JOHANA ELIZABETH ARAMBILLETE VELAZQUEZ**

Alumna Distinguida. Lic. en Relaciones Internacionales. Universidad Americana. Mejor Egresada. Medalla de Oro. Maestría en Gestión Pública. Universidad de la Integración de las Américas (UNIDA). Becaria de la Itaipú Binacional. En cuyo marco realice servicios de retorno social: censo a comunidades indígenas y asentamientos. Becaria de la Oficina de Capacitación de la Honorable Cámara de Diputados. Modelo de Naciones Unidas. Realizado en la Universidad Americana. Sede Central. Asunción. 2011. Representación de la República de Chile en el Consejo Económico y Social Voluntaria Del Programa Sembrando Oportunidades. Curso de capacitación sobre realización de relevamiento de datos dictado por la Dirección General de Estadísticas y Censo. Febrero 2014. Elaboración de censo en comunidades de la ciudad de Limpio para el relevamiento de datos de los posibles beneficiarios del programa sembrando oportunidades. Organización de Webinar "La importancia del Marketing en los emprendimientos" para el Doctorado en Administración y Gestión Pública (Mayo 2021). IMPACTO DE LOS EJES ESTRUCTURALES DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE VIVIENDAS EN PARAGUAY, CASO BARRIO SAN FRANCISCO. AÑO 2019. Revista Unida Científica.



## **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 la Fundación 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

RESERVA TU LUGAR AQUÍ

CONSULTAS:

**Belén Rojas**

Asistente Comercial

(0974) 184 261

comercial3@ceprocal.org.py

[www.ceprocal.org.py](http://www.ceprocal.org.py)

[@itsceprocal](https://www.instagram.com/itsceprocal)

