



Curso

## Vocación de Servicio al Cliente

**Objetivo General:** Brindar herramientas para fortalecer en los participantes conocimientos, habilidades y capacidades relacionadas con elementos importantes del servicio al cliente, de acuerdo con las exigencias del mercado, aportando a la productividad y al mejoramiento en el nivel de satisfacción de los clientes internos y externos.

**Duración:** 32 horas. Encuentros sincrónicos en línea con tutor en vivo (10 horas) y trabajo autónomo y en plataforma (22 horas).

**Modalidad:** Virtual tipo blended.

**Dirigido a:** estudiantes, profesionales o independientes, colaboradores y demás actores que quieran desarrollar conocimientos, habilidades y capacidades necesarias para la gestión del servicio al cliente.

**Competencias a adquirir por el participante:** Al finalizar el curso, los participantes estarán en la capacidad de:

- Aplicar el pensamiento estratégico en diferentes situaciones de la empresa, tales como la gestión de la información, orientación al servicio, referenciación competitiva, gestión y manejo de recursos y responsabilidad ambiental.
- Establecer juicios argumentados y definir acciones adecuadas para resolver una situación determinada.

**Estructura temática:****Módulo 1: El servicio como Vocación**

- ¿Qué es la vocación?
- Historias que inspiran.
- Cómo encontrar nuestra vocación.
- Resignificando al cliente.
- Aportes desde la PNL.

**Módulo 2: Redefiniendo el SERvicio**

- ¿Qué es el SERvicio?
- Servicio como factor diferencial.
- Buenas prácticas de servicio.
- Empoderamiento desde el ser hasta el hacer.

**Módulo 3: Experiencia de SERvicio**

- Habilidades claves de servicio.
- Flujos de actuación y respuesta.
- Experiencia de servicio antes, durante y después.

**Módulo 4: Situaciones complejas del SERvicio**

- Medición de la satisfacción del cliente.
- Manejo de clientes difíciles.
- Inteligencia emocional.

**Módulo 5: Profundización: Redefiniendo el SERvicio**

- ¿Qué es el SERvicio?
- Servicio como factor diferencial: implementación modelo SERVQUAL.

**Criterios de aprobación y certificación: 80% de asistencia al proceso de formación.**

**Contáctanos**

**Teléfono:** (601) 338 0666

**WhatsApp:** (+57) 312 883 1904

**Correo:** [cuposeducon@ucompensar.edu.co](mailto:cuposeducon@ucompensar.edu.co)