

# Técnicas de atención al cliente y servicios de calidad

Curso Presencial Administración 40 Horas

Código Sence: 1237987595

## Plan de Estudios

### Módulo 1

- Atención al cliente.
- Tipos y necesidades del cliente.

### Módulo 2

- Calidad de servicio.
- Qué es calidad.
- Servicio de excelencia.

### Módulo 3

- Habilidades y competencias.
- Actitud de servicio.
- Comunicación efectiva.
- Técnicas de negociación.
- Presentación e imagen institucional.

## Módulo 4

- Protocolos de servicio.
- Modalidades de contacto presencial, telefónica y vía web.