

Curso en línea

SERVICIO AL CLIENTE



© 2017 Yadira Torres Soto,
Derechos Reservados

Tabla de Contenido

Información de Curso	2
Título del curso:	2
Duración:	2
Requisitos	2
Descripción.....	2
Objetivo general	2
Evaluación	2
Normas del curso	3
Bienvenida al curso	3
Objetivos del curso	3
Tutoriales	4
Tutorial 1: Edmodo	4
Tutorial 2: Pre y post prueba.	4
Tutorial 3: Descargar un pdf	4
Pre-Prueba.....	4
Parte I: Servicio al cliente e importancia de este	5
Parte II: Presentación personal y sonrisa	5
Parte III: Amabilidad y educación	6
Parte IV: Clientes difíciles	6
Foro de discusión	7
Post-Prueba	7
Brochure.....	7
Evaluación del curso	7
Referencias.....	8

Información de Curso

Título del curso	Servicio al Cliente
Duración	2 horas 20 minutos
Requisitos	Conexión a Internet, computadora de escritorio, laptop, tableta, o algún dispositivo inteligente como, por ejemplo, celular.
Descripción	El estudiante tendrá la oportunidad de aprender el concepto de servicio al cliente y el impacto de este en el área laboral. Se utilizará la plataforma social educativa Edmodo para que a través de videos y ejercicios de evaluación adquiera los conocimientos necesarios.
Objetivo general	El estudiante desarrollará las competencias en el área de servicio al cliente.
Evaluación	El estudiante deberá obtener 80% o más para aprobar el curso.

Normas del curso

- Se espera un comportamiento ético en todas las actividades del curso.
- No se tolerará el plagio.

Bienvenida al curso

Objetivo:

El estudiante observará el video de bienvenida y completará el foro de presentación siguiendo las instrucciones establecidas.

Assessment: Foro de Presentación

Instrucciones:

El estudiante se presentará para darse a conocer entre los demás compañeros (nombre y datos que desee compartir), tiempo trabajando en la empresa y lo que espera aprender en el curso.

Objetivos del curso

Objetivo:

El estudiante conocerá los objetivos del curso.

- **Objetivo general del curso:**

Desarrollar las competencias de los empleados de las Ferretería JCP en el área de servicio al cliente.

- **Objetivo específico del curso:**

Capacitar a los empleados para que ofrezcan un mejor servicio al cliente, utilizando la Plataforma Educativa Edmodo.

Tutoriales

Objetivo:

El estudiante accederá a los tutoriales que este encuentre necesarios. De no tener experiencia con cursos en línea debe acceder los tres tutoriales.

Tutorial 1: Edmodo

A través de este tutorial el estudiante aprenderá a navegar a través de la Plataforma social educativa Edmodo.

Tutorial 2: Pre y post prueba.

A través de este tutorial el estudiante aprenderá como acceder y contestar la pre y post prueba.

Tutorial 3: Descargar un pdf

A través de este tutorial el estudiante aprenderá como descargar el brochure en pdf.

Pre-Prueba

Objetivo:

El estudiante accederá la pre- prueba y contestará esta sin ayuda de ningún documento o persona.

El estudiante conocerá la puntuación obtenida al momento.

Parte I: Servicio al cliente e importancia de este.

Objetivo:

Al finalizar de observar la video-conferencia, el estudiante identificará cuál de las imágenes representa un servicio al cliente de excelencia.

Actividades:

- Video-presentación
- Ejercicio de selección múltiple

Instrucciones: Ejercicio de cierto o falso

Selecciona la opción correcta que representa un servicio al cliente de excelencia.

Parte II: Presentación personal y sonrisa

Objetivo:

Al finalizar de escuchar el audio sobre los primeros dos factores para una buena atención al cliente, el estudiante identificará la opción correcta de un buen servicio al cliente ante una situación presentada.

Actividades:

- Audio
- Ejercicio de selección múltiple

Instrucciones: Ejercicio de selección múltiple

Luego de leer la situación presentada, seleccione la acción que mejor represente un buen servicio al cliente.

Parte III: Amabilidad y educación

Objetivo:

Al finalizar de observar la presentación de Power Point sobre los últimos dos factores para una buena atención al cliente, el estudiante completará un acróstico utilizando la palabra servicio.

Actividades:

- Presentación en Power Point
- Ejercicio: Acróstico

Instrucciones: Acróstico

Complete el Acróstico utilizando la palabra SERVICIO. Por cada letra de la palabra servicio usted escribirá una. Ejemplo: S – ervicial.

Parte IV: Clientes difíciles

Objetivo:

Al finalizar de observar la video-presentación sobre clientes difíciles, el estudiante escogerá cinco recomendaciones para trabajar con este tipo de clientes.

Actividades:

- Video-presentación
- Ejercicio: Escoge

Instrucciones: Escoge

Escoga las cinco mejores recomendaciones para trabajar con clientes difíciles.

Foro de discusión

Objetivo:

El estudiante aplicará lo aprendido al contestar las preguntas asignadas en el foro de discusión.

Instrucciones: Foro de Discusión

El estudiante contestará las preguntas asignadas en el foro de discusión. Luego comentará respetuosamente a las respuestas de uno de sus compañeros.

Preguntas:

Según lo aprendido hasta el momento, comente en el foro de discusión sobre lo siguiente: “Al encontrarse con un cliente que manifieste alguna problemática, ¿cuáles son los pasos recomendables a seguir?, ¿haría usted algo diferente a lo recomendado?, ¿por qué?” Comente de forma respetuosa a las respuestas de uno de sus compañeros.

Post-Prueba

Objetivo:

El estudiante accederá la post- prueba y contestará esta sin ayuda de ningún documento o persona. El estudiante conocerá la puntuación obtenida al momento.

Brochure

El estudiante tendrá la oportunidad de descargar el brochure en pdf. De tener duda favor de referirse al tutorial sobre dicho tema.

Evaluación del curso

El estudiante completará la evaluación del curso.

Referencias

Aguilar, J. Vargas, J. (2010). *Servicio al Cliente*. Recuperado de

http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/servicio_al_cliente.pdf?

Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer. (2013). *Manual de Atención al*

Cliente. Recuperado de

<http://www.fad.es/sites/default/files/Manual%20Atenci%C3%B3n%20Cliente.pdf>

Najul, J. (julio, 2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio.

Observatorio Laboral Revista Venezolana, 4(8). Recuperado de

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv4n8/art1.pdf>