



FAECYS

FEDERACIÓN ARGENTINA DE EMPLEADOS
DE COMERCIO Y SERVICIOS

SECRETARÍA
DE CULTURA Y
CAPACITACIÓN

Inicia: 25 de octubre

ATENCIÓN AL CLIENTE: DE PRINCIPIANTE A PRO EN 5 SEMANAS

- Curso asincrónico, con apoyo docente
- 5 semanas
- Cupos limitados
- Inscripciones: hasta el 17/10
- Inicia: miércoles, 25 de octubre
- Finaliza: viernes, 24 de noviembre
- Requisitos: mayores de 18 años, conocimientos en PC

PROGRAMA

INTORDUCCIÓN

A lo largo de este programa, adquirirás habilidades para planificar y organizar tu tiempo, aplicar estrategias de comunicación efectiva con tus clientes y dominar el concepto de excelencia en el servicio. Además, tendrás la capacidad para potenciar las relaciones interpersonales entre clientes y usuarios de la organización y para profundizar en la comprensión de las necesidades y motivaciones de tus clientes.

OBJETIVO GENERAL

Adquirirás técnicas para asistir a clientes y usuarios de manera eficiente, ya sea por teléfono, correo electrónico o en el trato personal, gestionando además reclamaciones y potenciando la fidelización.

TEMARIO

UNIDAD 1: QUÉ QUIEREN Y ESPERAN LOS CLIENTES

- Definición del concepto de "cliente". Sorprender positivamente a los clientes.
- Detección de las necesidades no manifiestas. Cómo anticiparse a sus expectativas. La importancia de la percepción del cliente.
- Aplicación del marketing relacional. Consolidar el vínculo con sus clientes. Deléitelos antes, durante y después.
- Deficiencias de servicio.

UNIDAD 2: CALIDAD DEL SERVICIO

- Calidad y servicio: algunas definiciones. La importancia de la calidad en el servicio
- Las estrategias del servicio. Gestión de la calidad en el servicio.
- La comunicación del servicio.
- Las normas de calidad en el servicio.

UNIDAD 3: SERVICIO AL CLIENTE

- Una clave para fidelizar. Niveles de exigencia actuales.
- Causas por las que se pierden clientes. ¿Qué es lo que debe cambiar?
- Los tres niveles del servicio al cliente. Los momentos de la verdad. Etapas por seguir en la actuación con el cliente.
- Deficiencias de servicio. Posibles soluciones.

UNIDAD 4: CÓMO GESTIONAR EFICAZMENTE LAS QUEJAS Y RECLAMOS. DESARROLLE UNA CULTURA RECEPTIVA A LA "VOZ" DEL CLIENTE

- Tipos de quejas y reclamaciones.
- Gestión emocional de las quejas.
- Gestión operativa de las reclamaciones.
- Fidelización del cliente.

UNIDAD 5: APLICACIÓN Y SÍNTESIS DE CONOCIMIENTOS

- Revisión de conceptos claves abordados en las unidades previas, permitiendo refrescar los conocimientos y preparar el terreno para la aplicación práctica.

METODOLOGÍA

A lo largo de cinco semanas, este curso asincrónico te sumerge en un entorno de aprendizaje integral a través de nuestro Campus Virtual,

disponible 24/7. Cada semana explorarás un módulo que comprende material de lectura obligatoria y contenidos complementarios, apoyado por foros de debate y opciones para consultas directas con tutores. Las actividades y trabajos integradores, individuales y/o grupales, facilitan la aplicación práctica de los conocimientos, mientras que una clase en tiempo real vía Zoom proporciona un espacio para la resolución de dudas y la interacción directa.

CRONOGRAMA

Fecha	Actividad	Modalidad
25-oct	Carga del módulo 1	Asincrónico
01-nov	Carga del módulo 2	Asincrónico
08-nov	Carga del módulo 3	Asincrónico
15-nov	Carga del módulo 4	Asincrónico
24-nov	MasterClass Zoom	19 a 20 h

La clase Zoom quedará grabada y a disposición en el campus para aquellos que no puedan asistir.

CAPACITADORA

Silvina Verónica Fediuk



Licenciada en administración con posgrado en planeamiento y administración estratégica. Contadora Pública, UBA. Especialista en mejora de procesos y transformación digital de proyectos de Experiencia de Clientes, Gestión del Cambio, Gestión por Procesos, Lean Six Sigma y Metodologías Ágiles. Experiencia en liderazgo de equipos multidisciplinarios en programas de mejora en la experiencia de clientes y colaboradores en las siguientes industrias: financieras, telecomunicaciones, entretenimiento, salud, gas y petróleo, bancarios, comercio exterior y gobierno. Profesora titular Diplomatura Lean Six Sigma Green y Black Belt – UTN.