

UNIVERSIDAD
UNIANDES

**CTT DE
LOS ANDES**

Diplomado en
**GERENCIA DEL SERVICIO
Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

PROYECTAMOS

**LO MEJOR
DE TI**



DIPLOMADO EN GERENCIA DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

OBJETIVO:

- Capacitar a los participantes para liderar eficientemente estrategias de atención al cliente, enfocándose en la mejora continua y la satisfacción del cliente. Al completar el programa, los participantes estarán preparados para liderar equipos, implementar estrategias efectivas y utilizar tecnologías innovadoras en beneficio del éxito organizacional y la fortaleza de las relaciones con los clientes.



METODOLOGÍA:

Nuestra **metodología interactiva**, combina 120 horas de aprendizaje tanto sincrónico como asincrónico. Esta estructura proporcionará a los participantes una **experiencia educativa completa**, con interacciones en tiempo real durante las horas sincrónicas y flexibilidad para acceder a contenido y realizar actividades de forma independiente en las horas asincrónicas.



CONTENIDO

MÓDULO 1. FUNDAMENTOS DE GERENCIA DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

- Comprender los conceptos clave de la gerencia de atención al cliente.
- Analizar la importancia estratégica del servicio al cliente en la organización.
- Identificar y segmentar a los clientes según sus necesidades y expectativas.
- Diseñar estrategias para crear experiencias positivas y duraderas.

MÓDULO 2. ESTRATEGIAS Y HERRAMIENTAS EN ATENCIÓN AL CLIENTE.

- Desarrollar estrategias efectivas para la atención al cliente.
- Seleccionar y utilizar canales de comunicación adecuados.
- Resolver problemas y gestionar quejas de manera eficiente.
- Implementar tecnologías y herramientas para mejorar la calidad del servicio.

MÓDULO 3. GESTIÓN DE EQUIPOS Y MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO.

- Desarrollar habilidades de liderazgo en atención al cliente.
- Formar y motivar equipos para mejorar la satisfacción del cliente.
- Establecer indicadores clave de rendimiento y evaluar el desempeño.
- Implementar procesos de mejora continua y adaptarse a las tendencias del mercado.



BENEFICIOS DEL DIPLOMADO

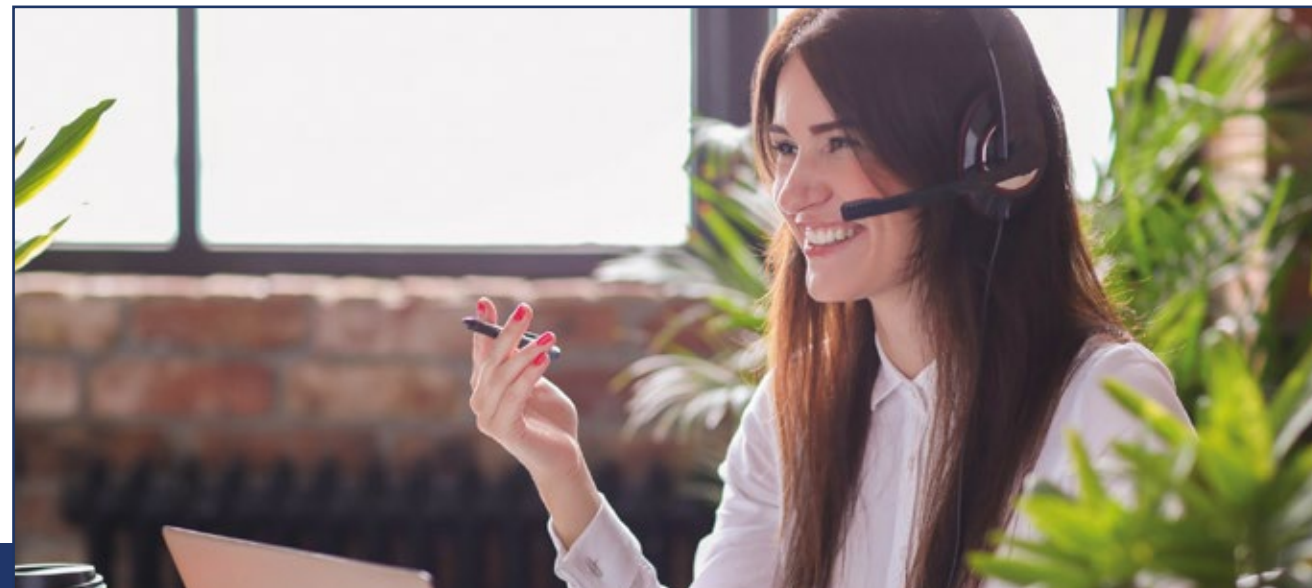
Certificación al completar cada módulo y un certificado final del diplomado.

Acceso a recursos exclusivos, materiales de lectura actualizada.

Networking con profesionales y expertos en el sector público y privado.

Certificación avalada por UNIANDES, la universidad más grande del Ecuador.

¡Inscripciones
abiertas!



Contáctanos para
más información

+593 98 471 6418
+593 98 754 6769



U N I V E R S I D A D
UNIANDES

 **CTT DE
LOS ANDES**

www.cttdelosandes.com

PROYECTAMOS
LO MEJOR
DE TI

