

## Planificación

### Fundamentación

Atender bien a nuestros clientes, es una de las herramientas principales que permite diferenciarnos y posicionarnos desde la excelencia.

El curso busca brindar herramientas sobre aspectos relacionados a atención al cliente, con el fin de incorporar buenas prácticas al momento de interactuar con potenciales clientes.

### Objetivos

- ✓ Conocer aspectos relacionados a la comunicación humana para lograr una comunicación efectiva.
- ✓ Entender la calidad en la atención como parte del proceso de servicio al cliente.
- ✓ Diferenciar los tipos de clientes y las estrategias para resolver conflictos.

### Destinatarios

Personas que se interesen por la excelencia en la atención al cliente y con ganas de capacitarse en la temática.

### Metodología

El taller tendrá la metodología educativa a distancia a través de la plataforma virtual de la Dirección de Promoción del Empleo del Municipio de Ituzaingó.

Cabe destacar que la plataforma es de utilización flexible por lo cual cada uno podrá manejar sus tiempos de aprendizaje. En dicha plataforma se subirán en forma permanente temas disparadores para el análisis, textos académicos de lectura los cuales se profundizarán mediante actividades y foros de debates.

Asimismo, todos los encuentros contarán con foro de debate, material teórico subido a plataforma y material sugerido (Link de videos, artículos periodísticos, películas, tutoriales, etc.)

### Duración

2 (dos) meses

### Agenda y desarrollo del curso

- ✓ **Bloque 1:** Presentación  
Presentación del taller: Profesor, alumnos, modalidad, temas a trabajar
  
- ✓ **Bloque 2:** ¿Cómo nos comunicamos?  
Comunicación Interpersonal. Competencias Comunicativas. Comunicación Verbal. Comunicación no Verbal. Principales axiomas de la comunicación.  
  
Foro de debate  
Actividades  
Videos/links disparadores  
Material Teórico
  
- ✓ **Bloque 3:** La comunicación y el cliente  
El cliente. Factores para una buena atención. Importancia de saber, mirar, escuchar y preguntar al cliente. Empatía.  
  
Foro de debate  
Actividades  
Videos/links disparadores  
Material Teórico

- ✓ **Bloque 4:** Atención y tipos de clientes  
Elementos fundamentales para la atención al cliente. Tipos de clientes y características. Cómo tratar a cada tipo de cliente.  
  
Foro de debate  
Actividades  
Videos/links disparadores  
Material Teórico
  
- ✓ **Bloque 5:** Claves para una buena atención  
Pasos de una buena atención. Reclamos. Resolución de conflictos. Fidelización del cliente. Satisfacción del cliente.  
  
Foro de debate  
Actividades  
Videos/links disparadores  
Material Teórico
  
- ✓ **Bloque 6:** Conclusiones finales. Evaluación.  
  
Foro de debate  
Actividades  
Videos/links disparadores  
Evaluación Final
  
- ✓ **Bloque 7:** Cierre y Despedida.  
  
Foro de despedida. Encuesta satisfacción.  
Certificados de aprobación

### Criterios de Aprobación

Para aprobar el curso, se plantean los siguientes criterios:

- ✓ Participación en foros de debate
- ✓ Para aprobar el curso se debe tener todas las actividades aprobadas
- ✓ Aprobación de la Evaluación Final