

### Módulo 1

#### Fundamentos de la Atención y el Servicio al Cliente

Interacción con el cliente y excelencia en el servicio. Concepto de cliente. Clasificación de clientes y sus distintos comportamientos. Atención al usuario. Etapas del servicio. Administración del servicio, control de calidad y eficiencia. Fidelización del cliente.



### Módulo 2

#### Estrategias de Fidelización y Gestión de Clientes

Desarrollo del proceso de atención al cliente. Retención de clientes. Estrategias de fidelización. Marketing relacional. Gestión de relaciones con el cliente (CRM). Identificación y solución de problemas. Estudio de un caso real.



### Módulo 3

#### Comunicación Efectiva en el Servicio al Cliente

Comunicación efectiva en la atención al cliente. Funcionamiento del proceso comunicativo. Tipologías de comunicación. Comunicación en el entorno empresarial. Competencias esenciales para una comunicación eficaz. Gestión de la comunicación dentro de las empresas. Escucha activa. Lenguaje no verbal. Comunicación a distancia. Resolución de quejas y reclamos. Estrategias para la gestión del estrés.



### Módulo 4

#### Marketing Digital y Atención en Entornos Virtuales

Marketing telefónico y plataformas digitales. Definición. Desarrollo del telemarketing. Usos y aplicaciones. Estrategias de telemarketing. Ventajas y desventajas. Estrategias comerciales y ventas. Marketing digital y comercio en línea. Promoción y posicionamiento de sitios web. Publicidad en entornos digitales. Atención al cliente en plataformas virtuales. Derechos y protección del consumidor.



**Módulo 5**

**Dominando el Procesador de Textos**

Uso y aplicación de herramientas de edición en Word



**Módulo 6**

**Manejo de Hojas de Cálculo**

Introducción y funcionalidades principales de Excel



**¿Cuál es la salida laboral al realizar el curso Gestión y Atención al Cliente?**

Los **egresados** pueden desempeñarse en sectores donde la interacción con el público y la administración de servicios son clave.

**Posibles Salidas Laborales**

**Ámbitos de Trabajo:**

- ✓ **Empresas de servicios y comercios:** Atención al cliente en tiendas, supermercados, bancos, aseguradoras y empresas de telecomunicaciones.
- ✓ **Centros de Atención Telefónica:** Soporte técnico, asesoramiento comercial y servicio postventa.
- ✓ **Hotelería y Turismo:** Recepción, reservas y atención a huéspedes en hoteles, agencias de viajes y aerolíneas.
- ✓ **Salud y Bienestar:** Atención en clínicas, hospitales, farmacias y consultorios médicos.
- ✓ **Administración Pública y Privada:** Atención al ciudadano en oficinas gubernamentales o administrativas de empresas.
- ✓ **Empresas de tecnología:** Soporte y asesoramiento en ventas online, gestión de reclamos y fidelización de clientes.
- ✓ **Emprendimientos personales:** Aplicar técnicas de atención al cliente en negocios propios.

Los certificados se encuentran homologados y son a nivel nacional. Los mismos son emitidos por la Cámara Argentina de Formación profesional y la capacitación laboral, "entidad Certificada en calidad por normas ISO 9001:2015"

## CERTIFICACIÓN NACIONAL

Al solicitar certificación de la **Cámara Argentina**, en los cursos que realizaste en nuestro centro, **aportas un valor diferencial a tu formación, legitimándola y favoreciendo tu carrera profesional y laboral.**



EN MÁS DE 2000 DISCIPLINAS

la Cámara ha brindado certificación a profesionales DE TODO EL PAÍS.



camaraargentina.com.ar



Opcionalmente te ofrecemos: **Certificación Internacional OIEP - ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA EDUCACIÓN PERMANENTE**

## CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL

www.educacionglobal.org | 

A través de un convenio de cooperación entre la **Cámara Argentina** y **OIEP (Organización Internacional para la Educación Permanente)** nos encontramos habilitados para solicitar también **CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL DE NUESTROS CURSOS.**



Una oportunidad diferencial si residís o planificas vivir en el exterior, o si trabajas o proyectas emplearte en empresas internacionales.



camaraargentina.com.ar

