



SERVICIO AL CLIENTE Y **EXPERIENCIA DEL USUARIO**

**OFERTA DE CURSOS DE
HABILIDADES BLANDAS**

Descripción

El servicio al cliente es un factor clave para la fidelización. Este curso desarrolla habilidades para brindar una atención de calidad y generar experiencias positivas.



Objetivo General

Fortalecer las competencias de atención y servicio al cliente.



Objetivos

- ▶ **Mejorar la atención al cliente.**
- ▶ **Manejar clientes difíciles.**
- ▶ **Desarrollar habilidades de comunicación.**
- ▶ **Generar experiencias positivas.**

Contenidos

Módulo 1:

Cultura de servicio

- Importancia del servicio.
- Actitud de servicio.

1

Módulo 2:

Comunicación con el cliente

- Escucha activa.
- Lenguaje positivo.

2

Módulo 3:

Manejo de clientes difíciles

- Tipologías de clientes.
- Estrategias de manejo.

3

Módulo 4:

Experiencia del cliente

- Fidelización.
- Mejora continua.

4

Metodología

- Simulación de casos
- Role play
- Taller práctico
- Análisis de experiencias

Modalidad:

- Presencial
- Virtual
- Híbrida

Dirigido: Áreas comerciales, atención al cliente y público en general.

Certificación: Certificado digital de aprobación con código QR de validación.





¡CAPACITAMOS A LOS

FUTUROS LÍDERES!

INFO: ➔



📞 098 149 5192

✉️ educacioncontinua@agtech.edu.ec

AG Educación
Continua
Tecnológico **AGtech**



AGtech
Instituto Superior Tecnológico

📱 📺 📷 @agtech_ec | agtech.edu.ec ✨