

EDUCACIÓN CONTINUA



CURSO:

# RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE



**INICIO:**  
07 DE SETIEMBRE



**MODALIDAD:**  
VIRTUAL

## PRESENTACIÓN:

La recepción y transmisión de las comunicaciones utilizando equipos de comunicación, las técnicas para la atención personal y telefónica de clientes, y el garantizar una atención y servicio de calidad se han convertido en los principales objetivos de las empresas en los últimos años.

Para que podamos ofrecer una óptima atención y servicio, debemos tener y manejar a la perfección un protocolo que nos permita estandarizar algunos procedimientos y torne el trabajo más simple y efectivo, cumpliendo protocolos establecidos por la empresa y los medios informáticos, respetando las normas de seguridad e higiene y las medidas de prevención ante la emergencia sanitaria por la COVID 19, así como el cuidado y conservación del medio ambiente.

En este curso, los participantes aprenderán a mejorar sus herramientas y habilidades de comunicación, ofrecer un servicio de calidad a todos los clientes tanto para el público interno como externo, así como conocer y manejar todas las técnicas en la atención y recepción de llamadas.

### **Cantidad de horas:**

36 horas cronológicas

 Martes

 7:00 p. m. - 10:00 p. m.

 Inicio: 07 de setiembre

 Duración: 3 Meses





## OBJETIVOS



Actualizar a los participantes en los diversos modelos de la recepción y atención al cliente.

---



Satisfacer, según los protocolos y normas de calidad de las empresas, las necesidades de los clientes.

---



Desenvolverse en los diferentes tipos de empresas, determinando procesos adecuados y una atención satisfactoria hacia el cliente.

## DIRIGIDO A:

Este curso está dirigido a todos aquellos interesados en formarse en la atención al cliente como recepcionista/telefonista y poder trabajar en la recepción de empresas o instituciones, un perfil de gran demanda laboral en la actualidad.

## REQUISITOS:

Para acceder al curso deberá contar con:



Una conexión a internet  
vía wifi o cable de red.



Móvil, PC o laptop con sistema  
operativo Windows o Mac OS.



Cámara web (Opcional).



Audífonos con micrófono.



Un área tranquila y sin  
interrupciones durante la sesión.

## CARACTERÍSTICAS

### CLASES EN VIVO

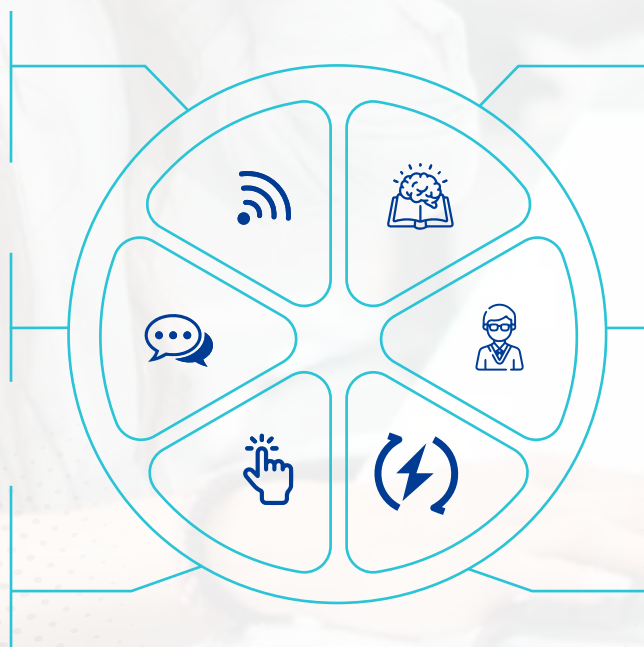
El 100% de las clases que se desarrollan en el programa son en vivo.

### ASESORÍA ACADÉMICA

Apoyo permanente del jefe de programa de estudios y del docente a cargo del curso.

### PLATAFORMA VIRTUAL

Accede en cualquier momento a materiales obligatorios y complementarios: lecturas, videos, tutoriales y más.



### METODOLOGÍA FLIPPED CLASSROOM

Facilitamos y potencializamos los conocimientos de manera más personalizada y práctica consolidando el proceso de enseñanza-aprendizaje.

### PRACTITIONERS

Nuestros docentes son profesionales con una amplia experiencia laboral y reconocidos en el rubro de la actividad.

### INCUBACIÓN

Te apoyamos a potenciar tus ideas de negocios o proyectos en marcha.



# TEMARIO

## SESIÓN 01



- Técnicas de recepción de la comunicación.
- Procesos de comunicación en las organizaciones y administraciones públicas.
- Habilidades especiales de la recepcionista.

## SESIÓN 02



- Técnicas para el trabajo de la recepcionista.
- Cualidades que debe poseer una recepcionista.
- Actitudes que debe evitar toda recepcionista.
- Técnicas para la recepción de llamadas.
- Casos Prácticos.

## SESIÓN 03



- Recibo y despacho de documentos: Registro de correspondencia recibida, clasificación de la correspondencia.
- La recepcionista como agente de relaciones públicas.
- Casos prácticos.

## SESIÓN 04



- Importancia de las relaciones humanas en la oficina.
- Las relaciones humanas con los compañeros de trabajo.
- La comunicación interpersonal.

## SESIÓN 05



- Reglas de etiqueta – presentación.
- Mejoramiento de la personalidad.
- Comunicación asertiva en las organizaciones.

## SESIÓN 06



- Atención al cliente.
- El cliente y tipos de clientes.
- Los diez mandamientos de la atención al cliente.
- Casos prácticos.

## SESIÓN 07



- Recomendaciones generales para el manejo de público interno y externo.
- Atención telefónica – Normas Básicas.
- Etiqueta telefónica.
- Proceso de atención telefónica – 7 pasos.
- Cómo contestar profesionalmente el teléfono.
- Desarrollo de ejercicio práctico aplicando los 7 pasos de la atención telefónica.

## SESIÓN 08



- Calidad en el servicio al cliente.
- Mejora en la atención al cliente.
- Eliminación de los tiempos de espera y pérdida de llamadas.
- Minimización en los tiempos de gestión.
- Retención y fidelización de los clientes.

## SESIÓN 09



- Gestión y protocolo de las empresas.
- Gestión empresarial.
- Protocolos de la atención telefónica.
- Posicionamiento en el mercado.
- Cómo lograr el éxito.
- Tips para la atención telefónica.

## SESIÓN 10



- Técnicas y manejo de atención al cliente.
- La negociación y manejo de conflictos y desacuerdos.
- Tratamiento de reclamos.
- La queja, quejas en productos y servicios.
- Uso de la hoja de reclamaciones o queja.

## SESIÓN 11



- Cómo comunicarnos con los clientes, estrategias de comunicación.
- Casos prácticos.

## SESIÓN 12



- Tips para atender a los clientes por medio de las redes sociales.
- Evaluación final.



## CERTIFICACIÓN:

Debe aprobar el curso a través de la presentación de un portafolio virtual que contenga:

- Casos para analizar.
- Dramatizaciones y representaciones en la recepción y atención al cliente personal y telefónicamente.
- Verificación de logros.
- La nota mínima aprobatoria no será menor a 13.
- Al aprobar el curso, el participante recibirá un certificado emitido por el IES Cepea.

## INVERSIÓN:

Público en general:  
S/ 360 Pago total

Alumnos , exalumnos y convenios:  
S/ 320 Pago total

*\*Puede pagarlo hasta en 3 cuotas*

## FORMAS DE PAGO:

Banco de la Nación

00018-024969

CCI: 018-018-000018024969-20



Av. Brasil 1360 - Pueblo Libre



Tlf: (01) 743 7900 - Anexo 112



Wsp: 922 671 413



educacioncontinua@cepea.edu.pe