

## SERVICIO A LA CLIENTELA

### MÓDULO NO PRESENCIAL



Actualice las competencias de aplicación del servicio a la clientela en satisfacción de sus necesidades y expectativas.

#### Requisitos de ingreso:

- Edad: 15 años cumplidos.
- Nivel académico: II Ciclo de la educación general básica, (sexto grado)
- Requisitos técnicos: Equipo de cómputo (computadora de escritorio o portátil), internet, manejo de herramientas ofimáticas básicas.

**Duración total:** 5 semanas (60 horas)

**Forma de estudio:** 100% en línea

#### Competencias Adquiridas:

- Interpretar los principios y elementos del servicio al clientela según las necesidades y expectativas de las personas clientes.
- Aplicar capacidades actitudinales personales y sociales que faciliten las relaciones asertivas con la clientela y demás públicos de la organización.
- Construir estrategias y protocolos para el servicio, según legislación vigente y herramientas tecnológicas, que se ajusten a las características propias de la organización, y su clientela.