



Le invita a participar del Curso Laboral en:
AGENTE DE SERVICIO AL CLIENTE

JUSTIFICACIÓN: Panamá es un país de servicios y su economía está basada en el modelo económico de aptitudes y actitudes para logro de metas y solo las compañías que han podido entender de manera clara esta realidad logran las posiciones de excelencia a nivel global donde los mercados son excesivamente competitivos y no permiten equivocaciones. Panamá por su afluencia multicultural y país de servicio cuenta con una diversidad cultural, la cual hay que saber empatizar y atender, y es el momento de crear el entrenamiento académico en dichas actividades de atención al cliente que permitan ser más cónsonos con la realidad de cambio que ya está aquí dentro de nuestras fronteras y pidiendo capacidad, ética y compromiso de servicio que tanto hace falta en nuestra realidad comercial, social y cultural. Con este proyecto de capacitación Laboral en Agente de Servicio al Cliente se introduce una herramienta eficaz de crecimiento en todas las áreas relacionadas y ayuda a generar nuevas aptitudes en el colaborador en cualquier rama de servicio económico del país.

DIRIGIDO: Estudiantes, profesionales y público en general.

REQUISITOS DE INGRESO:

- Copia de cédula o pasaporte, cédula juvenil
- Formulario de Inscripción llenado y firmado (F-25)
- Comprobante de reserva de cupo

OBJETIVO TERMINAL:

GENERAL:

Desarrollar de manera exponencial las capacidades y atributos intrínsecos en los Agentes de Servicio al Cliente y engrandecer las capacidades técnicas y profesionales mediante la capacitación correcta para que las estructuras organizacionales puedan lograr el éxito predeterminado en su visión organizativa.

ESPECÍFICOS:

- ✓ Elevar la excelencia del servicio al cliente interno y externo, mediante la generación de comunicación y técnicas modernas y sistemáticas comprobadas en el mercado internacional.
- ✓ Desarrollo de la cultura de administración eficiente del recurso humano relacionado a posiciones de primer contacto cliente-organización.
- ✓ Aplicar Técnicas de motivación de personal.
- ✓ Saber cómo diagnosticar la clase de cliente y sus prioridades inmediatas.
- ✓ Saber aplicar técnicas de comunicación efectivas.
- ✓ Lograr lealtad del cliente.
- ✓ Enseñar a los Asistentes de Servicio al Cliente a trabajar en base a metas de la organización y sus estructuras.

CONTENIDO

Módulo I: Fundamentos del Servicio al Cliente.

Módulo II: Técnicas Estratégicas del Agente de Servicio al Cliente

Módulo III: Responsabilidad y Productividad del tiempo del Agente de Servicio al Cliente.

Módulo IV: Atención al cliente telefónica y electrónica

Módulo V: Desarrollo Personal y Relaciones Interpersonales

Módulo VI: Pasantía

DATOS GENERALES DEL PROGRAMA:

- **Fecha:** 26 de septiembre al 25 de noviembre 2023
 - **Duración:** 120 horas.
 - **Horario:** Presencial en 5 sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.
De lunes a jueves 6:00 p.m. a 9:00 p.m. (Este horario es sincrónico por plataforma teams)
- Inversión:** \$350.00 dólares (separa su cupo con \$150.00 dólares y la diferencia en 3 cuotas).

- **Modalidad:** Virtual-Sincrónica y presencial. (40 horas presenciales, 40 horas sincrónicas y 40 horas asincrónicas para proyecto final).
- **Metodología:** Activa, participativa, análisis de casos asesoría e intercambio de experiencias.
- **Incluye:** Material Didáctico, Certificado de aprobación satisfactoria.
- **Lugar:** CCCTP-Salón 2 y Plataforma Virtual Teams.
- **Contactos:** 230-8201 CCCTP e-mail: ccctp@usma.ac.pa

FORMAS DE PAGO: Banca en línea (Cuenta de Ahorro No. 04-42-01-066439-6 BANCO GENERAL, nombre: UNIVERSIDAD SANTA MARIA LA ANTIGUA).

- Autorización de pago por tarjeta de crédito
- Slip de pago en el Banco General