



ATENCIÓN AL CLIENTE POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

En esta ficha podrás encontrar toda la información sobre el curso, esperamos que puedas realizarlo. Gracias por tu interés.

Información general



Fecha de inicio:

02/10/2024



Fecha de fin:

04/12/2024



Duración en meses:

2 meses y ½



Carga horaria total:

55 horas

Requisitos

Dirigido a Adultos/as y jóvenes, interesados e interesadas en adquirir una formación en:

Desarrollo de técnicas para atención al cliente a distancia, de forma virtual

Se requiere:

Una PC y/o teléfono móvil que disponga del paquete Office; acceso a internet; aplicativo de videoconferencia (Zoom, Meet, otros); un conocimiento básico en el uso de dispositivos digitales e informáticos, así como del sistema operativo Windows.

Mayor de 18: Sí

Secundario completo: No

Límite de edad sí/no: No

Modalidad

A distancia virtual con tutor/a mediante la plataforma Campus Formar.

Participación asincrónica y sincrónica. A través del Aula virtual podrás acceder al material didáctico, ejercicios y clases del curso.

Duración en meses: dos meses y medio.

Carga horaria total: 55 horas.

Horario: Acceso permanente al aula todos los días durante las 24 hs. Clases grabadas. Clases virtuales sincrónicas con horario pre pautado a cargo de un/a Docente.

Lugar: Campus Formar: <https://formar.gob.ar/login/index.php>



Información de cursada

Nombre del sector: Economía del Conocimiento
Organizador: ASPESA - Asociación de Profesionales de Empresas de Servicios de Argentina.
Nombre del curso: Atención al Cliente por medios electrónicos
Fecha de inicio: 2 de octubre
Fecha de fin: 4 de diciembre
Miércoles de 19 a 21hs
Duración en meses: 2 meses y medio
Carga horaria total: 55 horas
Teléfono/Whatsapp: 11-2766-2009/ Mail: formacionaspesa@gmail.com

Forma de inscripción: Online mediante Portal Empleo
<https://www.portalempleo.gob.ar/#bannerCapacitate>

Confirmación de la vacante: Recibirás un correo electrónico de aviso de confirmación de inscripción por parte del Ministerio.

Recibirás un correo electrónico de aviso de confirmación de inscripción por parte del Ministerio.

Contenidos básicos del curso:

PROGRAMA DEL CURSO:

Modalidad de dictado: 10 clases semanales sincrónicas de 2 horas cada una y 3,5 horas de tutoría de proceso de autoaprendizaje por semana.

El curso se instrumentará en aulas virtuales de la plataforma Moodle del Ministerio de Capital Humano de la Nación que permite gestionar actividades educativas de forma en línea y de manera colaborativa.

Se propone un curso que combine actividades sincrónicas y asincrónicas, permitiendo que las y los participantes adecúen a sus horarios laborales (en caso de cuenten con un trabajo o accedan a uno durante la formación).

El curso será de autoaprendizaje, pero contará con docentes a través de videoclases, para explicar conceptos centrales, aclarar dudas y realizar actividades sincrónicas en el aula. Además, contarán con el apoyo de un/a facilitador/a que acompañe a cada participante en el seguimiento de las actividades formativas de autoaprendizaje, en Foros y Chats.

Atención al Cliente por medios electrónicos	Semanas										Totales
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Aprendizaje sincrónico	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	22
Aprendizaje asincrónico	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25
Aprendizaje autónomo		1	1	1	1	1	1	1	1		8
Dedicación Semanal	4	6	6	6	6	6	6	6	6	3	55

OBJETIVOS:

El objetivo del curso es que los y las participantes adquieran las competencias necesarias para desarrollar una estrategia y gestionar la atención al cliente mediante redes sociales y CRM. Los objetivos específicos de esta oferta formativa serán que se logre:

- Identificar los riesgos de la actividad para trabajar en un entorno seguro.
- Adquirir los conocimientos básicos sobre los procesos de ventas, cobranzas y atención al cliente.
- Realizar su trabajo utilizando de manera correcta su lenguaje, ortografía, expresiones y modos.
- Desarrollar las competencias transversales de gestión comunicación, inteligencia emocional, resolución de problemas, relación interpersonal.
- Manejar las herramientas básicas para el trabajo desde una oficina virtual.
- Reconocer la importancia del uso de CRM para la atención de los clientes.
- Adquirir los conocimientos necesarios para realizar la atención de los clientes a través de un CRM.
- Adquirir las competencias necesarias para gestionar la atención de los clientes a través de las redes sociales.
- Aprender a desarrollar estrategias para la optimización de procesos en la gestión de clientes en las redes sociales.
- Conocer las principales plataformas y sus características intrínsecas: Twitter, Instagram, Facebook, chats, reviews y autosoporte.

CONTENIDOS:

Los módulos por tratar dentro del curso son los siguientes:

Módulo 1: Entorno de Trabajo

Módulo 2: Cualidades en la expresión oral

Módulo 3: El Proceso de la Venta y de Cobranza

Módulo 4: Trato con el cliente por teléfono

Módulo 5: Trato con el cliente por mail o chat.

Módulo 6: Gestión de los clientes con CRM.

Módulo 7: Atención clientes con Redes Sociales

Temáticas

Módulo 1: Entorno de Trabajo

Herramienta básica de trabajo

Lugar de trabajo

Entorno de trabajo seguro

Gimnasia laboral

Medidas de higiene y seguridad

Módulo 2: Cualidades en la expresión oral

Cómo expresarte correctamente

Uso correcto de las palabras

Trato con el cliente
Tipos de cliente
Identificando los tipos de clientes
Comunicación con el cliente
Proceso de Atención al Cliente
Conocimientos sobre el producto o servicio
Necesidades del cliente
Protocolo de llamadas
Identificando necesidades
Manejo de la información personal

Módulo 3: Proceso de Ventas y de Cobranza

Proceso de Ventas

AIDA

Proceso de ventas

Cierre de la venta

Proceso de Cobranzas

Las 3 C de las cobranzas

Ruta básica de la cobranza

Cobranza adecuada

Módulo 4: Trato con el cliente por teléfono

Manejo de las objeciones

Manejo adecuado

Trato con clientes difíciles

Módulo 5: Trato con el cliente por mail o chat

Como trabajar de asistente de oficina virtual

Cómo organizar la información

Módulo 6: Gestión de los clientes con software CRM

CRM como tecnología, estrategia y proceso

¿Qué hace el software de CRM?

Aspectos básicos de la CRM.

Atención al cliente a través de los diferentes canales.

Plataforma común para las interacciones con los clientes y sus comunicaciones.

Gestión de las relaciones de socios, la cadena de suministro y las adquisiciones.

Acelerador del proceso de contratación y seguimiento del rendimiento de los empleados.

Consolidación de los flujos de datos.

Cómo diseñar una estrategia de CRM

Funciones mejoradas con CRM

Gestión de contactos, Colaboración entre equipos, Aumento de la productividad, Pronósticos de ventas precisos, Aumento de la satisfacción y retención de los clientes

CRM gratuitos para tu gestión de clientes

Módulo 7: Atención clientes con Redes Sociales

El cliente empoderado

Atención al cliente en RRSS: definición, concepto y oportunidades

Plataformas

Facebook
Twitter
Instagram
Chats
Plataformas de reviews
Comunidades de autosoporte
Nuevas tendencias
Chatbots
Messaging Apps

Módulo 8: Crea tu propia estrategia
Fija tus objetivos
Estrategia general: Modelo de atención y plataformas
Tono y estilo
Clasificación y tipología de consultas
Organización y recursos
Estrategia y flujos de actuación
Protocolo de crisis
Herramientas
Analítica, informes y resultados
Messaging Apps

PROPUESTA DE FORMACIÓN Y METODOLOGÍA DE TRABAJO

La atención al cliente por medios electrónicos como el celular, sea en modo teléfono o aplicaciones como WhatsApp o Telegram, CRM, Messenger, chat y/o mail, entre otros, es una posibilidad concreta de empleo en medianas y pequeñas empresas para ofrecer soluciones, servicios o productos de acuerdo con las necesidades del cliente.

Este curso promoverá la adquisición de competencias para identificar las necesidades de las y los clientes y como tratarlos, en situaciones de trabajo remoto. (Llamado, chat y/o mail, etc.).

Pretendemos que incorporen en su práctica profesional los principales conceptos que conlleva la totalidad del proceso de las relaciones comerciales, al tiempo que recorrerán varias opciones de herramientas CRM gratuitas que los ayudarán a permanecer conectado con sus clientes, agilizar los procesos y mejorar la rentabilidad.

Por último, buscamos que los y las participantes aprendan conceptos básicos de atención al cliente en redes sociales y las oportunidades que ofrece el mercado.

Durante el curso desarrollarán una estrategia propia de atención al cliente, fijando objetivos, tono, estilo, plataformas a usar, etc., que les servirá para aprobar la cursada.

El curso está diseñado con un enfoque muy práctico donde se prioriza que los y las participantes apliquen los conocimientos adquiridos desde el inicio.

Dirigido a personas que quieran ampliar sus conocimientos en el área de la atención al cliente por medios electrónicos y en caso de contar con un emprendimiento, a quienes desean mejorar la relación con sus clientes ya sea en su página web o negocio en línea.

Se requiere que sepa operar las herramientas básicas de internet y ofimática.

DEDICACIÓN

Para trabajar cada uno de los módulos (8 en total) deberán dedicar a este curso 6 horas semanales (a excepción de la primera y la última semana que serán 4 y 3 horas respectivamente). Las mismas se organizarán bajo tres modalidades:

	Actividad	Descripción	⌚
	Clase sincrónica en línea	El curso tendrá una clase sincrónica semanal donde el/la docente presentará los temas e invitará a los y las participantes a realizar actividades grupales de reflexión, exposiciones dialogadas y ejercicios de fijación de conceptos, entre otras.	2
	Trabajo colaborativo en equipos de manera asincrónica.	Las y los participantes realizarán múltiples actividades de trabajo colaborativo en pequeños equipos, utilizando las herramientas que nos brindan la WEB 2.0 y 3.0. Es fundamental desarrollar competencias transversales (Trabajo en equipo, comunicación, resolución de problemas, relación interpersonal) y de competencias digitales (operación de software colaborativos, internet, redes, etc.)	3
	Aprendizaje autónomo	El curso a través de los ODA trabajará las competencias de aprendizaje autónomo y de dominio de herramientas digitales para la formación continua. En esta instancia el docente no interviene en el proceso de evaluación ya que las mismas se realizarán mediante ejercitación SCORM, y serán de autoevaluación.	1
Total, de horas semanales de dedicación requeridas:			6

Aprobación-Certificación:

Forma de evaluación

Se requiere el 75% de asistencia y la realización del 100% de los ejercicios, completar el 100% de los materiales de autoaprendizaje y realizar el 100% de los trabajos en grupo para comprobar incorporación de conocimientos.

	Participar del 75 % de las clases sincrónicas	Completar el 100 % de los materiales de autoaprendizaje
	Realizar el 100 % de los trabajos en grupo	Materializar el 100% de los ejercicios

Aprobación

Para aprobar es necesario realizar un 75% de las actividades previstas (Foros, Ejercicios) y el Trabajo Final.

Certificación: Si completás el curso, recibirás un certificado de aprobación por parte del Ministerio.

El mismo será digital y podrás bajarlo del Portal Empleo a los 30 días corridos después de finalizada la capacitación.