

ESTRUCTURA DE CLASES VIA E- LEARNING

MODULO	ATENCION A CLIENTES
CONTENIDOS	<p>I. RETAIL: CARACTERISTICAS, MARCO REGULATORIO, NORMATIVA LEGAL VIGENTE DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR</p> <p>II. SERVICIO Y ATENCION AL CLIENTE:IMPORTANCIA, SERVICIO / SERVICIO CON CALIDAD EN LA ATENCION AL CLIENTE, , COMUNICACIÓN, ELEMENTOS, TIPOS DE COMUNICACIÓN, BARRERAS, TECNICAS DE COMUNICACIÓN: ESCUCHA ACTIVA, EMPATIA Y ASERTIVIDAD</p> <p>III. PROTOCOLO EMPRESARIAL : COMO INDIVIDUO, PROTOCOLO CON EL CLIENTE CONCEPTO MODERNO DE CLIENTE, IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE, MANEJO DE QUEJAS, CLIENTES DIFICILES.</p>
SALUDO DE BIENVENIDA	GRABACION
ARCHIVO	MATERIAL CON CONTENIDO DEL MODULO EN FORMATO POWER POINT, PDF, WORD, VIDEO
VIDEO CONFERENCIA	PRIMERA CLASE SE COORDINA CON ALUMNOS DIAS Y HORARIOS DE CLASES EL TUTOR ACADEMICO PROPONE UNA REUNION DIARIA DE 09:30 A 11:30
TAREA	<p>ANTES DE INICIAR EL CURSO CADA ALUMNO DEBERA DESARROLLAR UNA EVALUACION DE DIAGNOSTICO QUE ESTARÁ EN LA PLATAFORMA</p> <p>SE USARÁ UNA CARPETA PARA DEJAR MATERIAL DE ESTUDIO:DOCUMENTOS, CUESTIONARIO , TRABAJOS.</p> <p>AL FINALIZAR CADA TEMA TRATADO EN CLAES SE CARGARÁ UNA ACTIVIDAD RESUMEN CONSISTENTE EN RESOLVER 3 PREGUNTAS PARA LUEGO COMENTARLO EN EL FORO A FIN DE RESOLVER DUDAS E INQUIETUDES CON LA POSIBILIDAD DE RECIBIR DECIMAS COMO INCENTIVO</p> <p>SE USARÁ EL DESARROLLO DE UN CUESTIONARIO EN FORMA GRUPAL QUE LUEGO SERA REVISADO Y COMENTADO EN CLASES A TRAVES DEL FORO</p> <p>SE USARÁ VIDEOS PARA COMPLEMENTAR TEMARIO DE CLASES CON PREGUNTAS QUE LUEGO SERAN REVISADAS Y COMENTADAS EN EL FORO</p>
FORO CONSULTA	A TRAVES DE ESTA HERRAMIENTA SE REVISARÁ LO DESARROLLADO EN EL PUNTO ANTERIOR
EVALUACION	AL FINAL DEL MODULO SE CARGARÁ UN PDF CON UNA EVALUACION SUMATIVA PARA PASAR AL SIGUIENTE.