

Aprendizajes adquiridos del módulo

1. Define los diferentes conceptos que hacen relación con la prestación del servicio al cliente.
2. Afianza los conceptos básicos del servicio al cliente argumentando su aplicación.
3. Aplica la teoría de la prestación del servicio al cliente al contrastar la teoría con la realidad en las diferentes actividades planteadas.
4. Identifica la importancia de la elaboración de un ciclo de servicio en las organizaciones para mejorar la calidad en la prestación del servicio.
5. Identifica, analiza y propone métodos y estrategias para el diagnósticos y planes de acción del servicio al cliente.
6. Interpreta la cultura organizacional, su estructura y desarrollo con el servicio al cliente y la importancia de la misma al interior de la organización.
7. Aplica las herramientas e instrumentos para un diagnóstico, análisis y propuestas de planes de acción tendientes a generar cultura de servicio.