



**UNIVERSIDAD ABIERTA DE
ESTUDIOS ESPECIALIZADOS**

"Comprometidos con la Excelencia"

Decreto Ejecutivo N° 67 de 22 de diciembre de 2022

UNAES

DIPLOMADO EN

CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

4 MESES

Modalidad 100% Virtual

   @unaes_panama

 349-8699

 6242-1164

 www.unaes.edu.pa

 Residencial Nuevo Arraiján, Calle 5ta., Edificio UNAES



I. Descripción General:

El servicio al cliente es un aspecto fundamental para cualquier organización, ya que actúa como el punto de contacto entre el cliente y la empresa. A través de este servicio, las organizaciones pueden atender, informar, orientar y responder de manera oportuna a las preguntas o inquietudes que los clientes tengan sobre sus productos o servicios.

Hoy en día, los clientes son más exigentes, comparan opciones y conocen la normatividad que rige los mercados. Por ello, las organizaciones necesitan implementar nuevas herramientas y técnicas para cumplir con sus metas y mantener un negocio rentable. Estar mejor preparados convierte esta realidad en una oportunidad para atraer, conquistar y retener a más y mejores clientes, diferenciando así a la empresa de sus competidores.

Para lograrlo, es esencial fomentar la inteligencia emocional, mejorar las relaciones interpersonales, promover el autoconocimiento y comprometer a todas las áreas en la oferta de una atención personalizada, amable y cordial hacia los clientes.

El Diplomado en Calidad en la Atención al Cliente está diseñado para desarrollar y fortalecer habilidades mediante herramientas tangibles que facilitan la alineación entre las necesidades del cliente y la productividad de la organización. Este programa se lleva a cabo a través de una serie de actividades prácticas y talleres de simulación que permiten aplicar lo aprendido tanto en el entorno laboral como personal, ofreciendo así un servicio de excelencia y generando procesos de solución con calidad. Los cuatro módulos que se desarrollarán son:

1. Examinar actitudes propias.
2. Conceptos Básicos de Servicio al Cliente.
3. Destrezas de Comunicación en el Servicio.
4. Protocolo y etiqueta en el servicio al cliente.

II. Justificación:

En un entorno empresarial altamente competitivo, la calidad en la atención al cliente es esencial para garantizar la satisfacción y fidelización de los clientes. Este diplomado está diseñado para proporcionar a los participantes herramientas prácticas que les permitan ofrecer un servicio de excelencia, alineando las necesidades del cliente con los objetivos de la organización. A través de un enfoque práctico y aplicado, el programa fortalece habilidades clave en inteligencia emocional y comunicación, elementos fundamentales para diferenciarse en el mercado y asegurar el éxito comercial de la empresa.



Características Especiales del Programa:

El Diplomado en Calidad en la Atención al Cliente se destaca por su enfoque práctico, combinando teoría con talleres de simulación para aplicar conocimientos en situaciones reales. Además, fomenta habilidades interpersonales clave, como la inteligencia emocional y la comunicación efectiva. Ofrecido en modalidad semipresencial o virtual, brinda flexibilidad en el aprendizaje, alineando las estrategias de atención al cliente con los objetivos comerciales para mejorar la productividad y la competitividad de la organización.

Población Meta:

Este Diplomado está dirigido a profesionales y personal de empresas que interactúan regularmente con clientes y buscan mejorar la calidad de su servicio. Es ideal para quienes desean fortalecer sus habilidades en inteligencia emocional, comunicación efectiva y manejo de situaciones difíciles, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente y potenciar las ventas en sus organizaciones.

Objeto de Estudio:

El programa se enfoca en el desarrollo de competencias clave para mejorar la satisfacción del cliente en el entorno empresarial. A través de un enfoque teórico-práctico, se abordan principios fundamentales del servicio al cliente, como la inteligencia emocional, la comunicación efectiva y el manejo de situaciones difíciles, con el objetivo de alinear las estrategias de atención al cliente con los objetivos comerciales de las organizaciones.

Orientación Humanística en la Formación:

El Diplomado promueve una orientación humanística, enfatizando no solo el desarrollo de habilidades técnicas, sino también la importancia de valores como la empatía, la inteligencia emocional y el respeto. Esta formación integral capacita a los participantes para ofrecer un servicio que dignifica al cliente, fomentando relaciones interpersonales basadas en la ética y contribuyendo a un entorno laboral más humano y respetuoso.

III. Competencias:

Módulo 1: Examinar actitudes propias.

Competencia Global:

El participante reconoce y evalúa sus actitudes en el servicio al cliente, mejorando la calidad del servicio mediante técnicas de autoconocimiento e inteligencia emocional.

Competencias Operativas:

1. **Competencias Cognitivas:** Identifica y comprende los principios de autoconocimiento y su impacto en la calidad del servicio al cliente.
2. **Competencias Procedimentales:** Aplica técnicas de inteligencia emocional para mejorar las interacciones con los clientes en situaciones diversas.
3. **Competencias Actitudinales:** Evalúa y ajusta sus actitudes y comportamientos en el servicio al cliente, fomentando relaciones efectivas y un servicio de calidad.



Módulo 2: Conceptos Básicos de Servicio al Cliente.

Competencia Global:

El participante aplica conceptos fundamentales del servicio al cliente, mejorando la atención mediante estrategias efectivas en diversos contextos empresariales.

Competencias Operativas:

1. **Competencias Cognitivas:** Comprende los conceptos clave del servicio al cliente y su impacto en la calidad.
2. **Competencias Procedimentales:** Aplica estrategias efectivas para mejorar la experiencia del cliente.
3. **Competencias Actitudinales:** Valora el servicio al cliente, adoptando una actitud orientada a la excelencia en su entorno laboral.

Módulo 3: Destrezas de Comunicación en el Servicio.

Competencia Global:

El participante aplica destrezas de comunicación verbal, no verbal y escrita para mejorar la calidad del servicio al cliente en contextos empresariales diversos.

Competencias Operativas:

1. **Competencias Cognitivas:** Comprende los principios de comunicación efectiva en el servicio al cliente.
2. **Competencias Procedimentales:** Aplica técnicas de comunicación verbal, no verbal y escrita para mejorar la interacción con los clientes.
3. **Competencias Actitudinales:** Valora la comunicación clara y respetuosa, adoptando una actitud proactiva en sus interacciones.

Módulo 4: Evaluación y Retroalimentación en el Proceso Educativo.

Competencia Global:

El participante aplica pautas de protocolo y etiqueta en el servicio al cliente, fomentando una cultura organizacional orientada a la excelencia.

Competencias Operativas:

1. **Competencias Cognitivas:** Analiza los principios de protocolo y etiqueta en el servicio al cliente.
2. **Competencias Procedimentales:** Aplica pautas de protocolo y etiqueta para mejorar la experiencia del cliente.
3. **Competencias Actitudinales:** Valora el protocolo y la etiqueta, adoptando una actitud de respeto y profesionalismo.



IV. Contenido:

Módulo 1: Examinar actitudes propias

- Temas y Subtemas:

1. Consciencia y Evaluación de Actitudes.
 - Consciencia sobre las propias actitudes ante el servicio.
 - Componentes de la actitud.
2. Pensamiento Positivo y Actitud.
 - Pensamiento Positivo y Actitud.
 - Componentes de la actitud.
3. Autoestima en el Contexto del Servicio.
 - La autoestima y su relación con los clientes internos.
 - La autoestima y su relación con los clientes externos.
4. Inteligencia Emocional y Actitudes Efectivas.
 - Inteligencia emocional efectiva en el servicio al cliente.
 - Manejo emocional para mejorar la calidad del servicio.

Módulo 2: Conceptos Básicos de Servicio al Cliente

- Temas y Subtemas:

1. Definición y Propósito del Servicio de Calidad.
 - ¿Qué es y qué no es Servicio de calidad?
 - ¿Para qué sirve el Servicio de calidad?
2. Fundamentos del Servicio de Calidad.
 - Pilares del Servicio.
 - Ciclo del Servicio.
3. Impacto del Servicio de Calidad.
 - Relación entre clientes satisfechos y estabilidad emocional.
 - Beneficios de un servicio de calidad para la organización.
4. Estrategias para Mantener un Servicio de Calidad.
 - Mantenimiento de la calidad en el servicio.
 - Adaptación del servicio a las necesidades del cliente.

Módulo 3: Destrezas de Comunicación en el Servicio

- Temas y Subtemas:

1. Fundamentos de la Comunicación en el Servicio al Cliente.
 - El saber escuchar.
 - Principios y técnicas de comunicación verbal, no verbal y escrita.
2. Comunicación Efectiva.
 - El poder de una conversación.
 - Comunicar asertivamente.
3. Diversidad en la Comunicación.
 - Estilos de comunicación.
 - Tipos de clientes.
4. Aplicación Práctica.
 - Aplicación práctica a su organización.
 - Implementación de estrategias comunicativas en el servicio al cliente.



Módulo 4: Protocolo y etiqueta en el servicio al cliente

- Temas y Subtemas:

1. Protocolos y Normas en el Servicio al Cliente.
 - Importancia y aplicación de los protocolos (comunicaciones, vestimenta, etc.).
 - Aplicar las normas para una atención telefónica efectiva.
2. Resolución de Problemas.
 - Brindar alternativas de solución.
 - Pasos para el manejo de clientes difíciles.
3. Manejo de Conflictos.
 - Actitud ante el conflicto.
 - Estrategias para mantener la calma y profesionalismo.
4. Aplicación Práctica en el Servicio.
 - Implementación de protocolos en la organización.
 - Evaluación y ajuste de la actitud ante conflictos en situaciones reales.

V. Metodología:

El diplomado se impartirá completamente en modalidad virtual, utilizando una combinación de estrategias metodológicas diseñadas para entornos en línea (LMS). Se emplearán métodos activos de aprendizaje, estudios de caso, simulaciones, trabajo colaborativo y tutorías personalizadas. Las estrategias específicas incluyen:

Clases Sincrónicas: Se llevarán a cabo sesiones en vivo a través de plataformas de videoconferencia, permitiendo la interacción directa entre los participantes y los instructores. Estas sesiones incluirán exposiciones teóricas, discusiones grupales y actividades prácticas.

Clases Asincrónicas: Los participantes tendrán acceso a materiales de estudio, videos educativos, lecturas y ejercicios prácticos a través de una plataforma de aprendizaje en línea. Esto les permitirá avanzar a su propio ritmo y revisar los contenidos según su disponibilidad.

Foros de Discusión: Se crearán foros de discusión para promover el intercambio de ideas, experiencias y conocimientos entre los participantes. Estos foros serán moderados por los instructores, quienes proporcionarán retroalimentación y orientación.

Proyectos Colaborativos: Los participantes trabajarán en equipos para desarrollar proyectos educativos que integren las metodologías y herramientas aprendidas. Estos proyectos serán evaluados y recibirán retroalimentación tanto de los compañeros como de los instructores.



Evaluaciones y Retroalimentación Continua: A lo largo del diplomado, se realizarán evaluaciones formativas para medir el progreso de los participantes y proporcionar retroalimentación continua. Estas evaluaciones incluirán quizzes, cuestionarios, autoevaluaciones y evaluaciones por pares.

VII. Recursos Didácticos:

Los recursos didácticos comprenden materiales digitales elaborados por los especialistas, así como herramientas tecnológicas utilizadas para la elaboración de contenido educativo. Los recursos incluyen:

E-books y Artículos Científicos: Textos digitales que abordan los temas del diplomado y proporcionan una base teórica sólida.

Videos Educativos: Material audiovisual que explica conceptos clave y ofrece ejemplos prácticos.

Presentaciones Interactivas: Diapositivas y recursos visuales interactivos que facilitan la comprensión de los temas.

Simulaciones y Software Educativo: Herramientas interactivas que permiten a los participantes practicar y aplicar lo aprendido en un entorno virtual controlado.

Plataformas de Aprendizaje en Línea (LMS): Sistemas de gestión del aprendizaje que facilitan el acceso a los materiales del curso, la realización de actividades y la comunicación entre participantes e instructores.

VII. Evaluación:

Para garantizar la medición y valoración del cumplimiento de las competencias logradas, se implementarán diversos tipos de evaluación:

Evaluaciones Diagnósticas: Al inicio del diplomado, para identificar los conocimientos previos y necesidades de los participantes.

Evaluaciones Formativas: A lo largo del curso, mediante quizzes, tareas y proyectos, para monitorear el progreso y proporcionar retroalimentación.

Evaluaciones Sumativas: Al final de cada módulo y al finalizar el diplomado, para evaluar el conocimiento y las competencias adquiridas.

Autoevaluaciones y Evaluaciones por Pares: Herramientas para promover la reflexión crítica y el autoaprendizaje entre los participantes.



VIII. Bibliografía:

García-Saúco Hijano, M. (2024). Comunicación empresarial y atención al cliente: (1 ed.). Macmillan Iberia, S.A.

García-Saúco Hijano, M. (2021). Comunicación y atención al cliente: (1 ed.). Macmillan Iberia, S.A.

Mateos de Pablo Blanco, M. Á. & Torres Gómez, C. A. (2022). Atención básica al cliente. COMT021I: (2 ed.). IC Editorial.

Mateos de Pablo Blanco, M. Á. (2019). Atención al cliente y calidad en el servicio. COMM002PO: (ed.). IC Editorial.

IX. Costos:

DESCRIPCIÓN	COSTO REGULAR	COSTO PROMOCIONAL
Inscripción	B/.200.00	B/.50.00
Mensualidades (4)	B/.150.00 c/u	B/.62.50 c/u
Precio total	B/.800.00	B/.300.00



**UNIVERSIDAD ABIERTA DE
ESTUDIOS ESPECIALIZADOS**

"Comprometidos con la Excelencia"

Decreto Ejecutivo N° 67 de 22 de diciembre 2022