

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

En 2026 la **Atención al Cliente**, se justifica no solo por la alta demanda laboral, sino porque se ha convertido en una competencia transversal esencial para potenciar la productividad y la innovación empresarial de cualquier sector profesional. La atención al cliente no busca ser en la preventa, sino actuar como un "valor agregado" que abarque todas las etapas y experiencias de los clientes, que nos permita tomar decisiones enfocadas siempre al cliente como el principal activo de la empresa.

La **Corporación Educativa Politécnico de los Andes, CORPUANDES**. Ofrece programas de educación continuada que impulsan el desarrollo profesional con formación de calidad, en diversas áreas del conocimiento.

<b>CURSO</b>	Atención al Cliente.	
<b>DURACION</b>	<b>Básico</b>	Treinta (30) horas.
	<b>Intermedio</b>	Treinta (30) horas.
	<b>Avanzado</b>	Cuarenta (40) horas.
<b>HORARIOS</b>	A convenir entre los asistentes (estudiante(s) y profesor).	
<b>METODOLOGÍA</b>	Presencial o virtual, personalizado, 100% practico.	
<b>DIRIGIDO A</b>	Profesionales, estudiantes o emprendedores de cualquier disciplina interesados en iniciarse en el servicio al cliente dentro de sus áreas de trabajo o proyectos personales. Ideal para personas con curiosidad analítica que deseen establecer relaciones comerciales con diferentes tipos de clientes.	
<b>REQUISITOS PARA INSCRIPCIÓN</b>	Fotocopia del documento de identidad.	
<b>VALOR AGREGADO A PARTICIPANTES</b>	Memorias de curso en su totalidad.	
<b>ESTRUCTURA DEL CURSO</b>	Durante el curso se establecerán tres niveles de conocimiento (Básico, Intermedio y Avanzado) se puede tomar el que se quiera sin necesidad de hacer desde el básico. Los cursos son permanentes se pueden iniciar en cualquier época del año, un día después de haber cancelado.	

*“Educación con Calidad Humana”*

<b>EJES TEMATICOS A TRATAR</b>	<b>Básico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Módulo 1: Fundamentos de servicio al cliente.</li> <li>• Módulo 2: Diferencias entre atención al cliente y servicio al cliente.</li> <li>• Módulo 3: Clases de atención al cliente.</li> </ul>
	<b>Intermedio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Módulo 4: Calidad en el servicio.</li> <li>• Módulo 5: El mal servicio y sus costos.</li> <li>• Módulo 6: Tipos de cliente.</li> </ul>
	<b>Avanzado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Módulo 7: Compromiso y participación del personal en el servicio al cliente.</li> <li>• Módulo 8: La libreta de calificaciones del cliente.</li> <li>• Módulo 9: Manejo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF).</li> <li>• Módulo 10: Sistemas de gestión de las relaciones con los clientes (CRM).</li> </ul>
<b>AYUDAS DIDÁCTICAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiales y elementos de trabajo.</li> <li>• Uso de la plataforma virtual de nuestra institución.</li> </ul>	
<b>COSTO</b>	<b>Básico</b>	\$ 455.000
	<b>Intermedio</b>	\$ 480.000
	<b>Avanzado</b>	\$ 525.000
<b>FORMA DE PAGO</b>	Contado, al iniciar el curso.	
<b>DESCUENTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para las personas que cancelen el total de los tres niveles (básico, intermedio y avanzado) tendrán un descuento de 10% sobre el costo total del curso.</li> <li>• Cuando el curso lo toman dos o más personas del mismo grupo familiar cada una tiene un descuento del 5% sobre el costo del curso.</li> </ul>	
<b>MEDIOS DE PAGO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjeta débito y crédito.</li> <li>• Transferencia bancaria.</li> <li>• Consignación bancaria.</li> <li>• Nequi, Daviplata y Bre - B.</li> </ul>	
<b>TIPO DE CERTIFICACIÓN OTORGADA</b>	Diploma de asistencia.	

*“Educación con Calidad Humana”*