

CREA CURSO EN TECNICAS DE ATENCION AL  
CLIENTE PARA UN SERVICIO DE CALIDAD.

SANTIAGO, 000486 . 23.03.16.

VISTOS: El D.F.L. N°149 de 1981, del Ministerio de Educación, la Resolución N°841 de 1988, Resolución N°1025 de 2006 y la Resolución N°1600 de 2008 de la Contraloría General de la República.

RESUELVO:

1. CRÉASE el Curso en Técnicas de atención al cliente para un servicio de calidad, a cargo del Centro de Capacitación Industrial (CAI), perteneciente a la Facultad de Ingeniería.

2. El curso está dirigido a Asistentes de Departamentos, ejecutivos de empresas, encargados de ventas, secretarías, recepcionistas.

3. El curso tiene una duración de 24 horas cronológicas, modalidad presencial y consta de los siguientes módulos:

	MODULOS	HORAS
1)	Teorías de calidad en el servicio.	7
2)	Percepciones y expectativas del cliente.	7
3)	Habilidades comunicacionales.	5
4)	Respuestas rápidas frente al cliente.	5
	Total Horas	24

4. Requisitos Generales de Ingreso: Conocimientos de la Orgánica de la organización y su puesto de trabajo.

5. Sistema de Evaluación: Las calificaciones se expresarán en una escala de 1.0 a 7.0, siendo requisito para aprobar el tener una nota igual o superior a 4.0 y un porcentaje de asistencia de 75% en una escala de 0 a 100%.

6. Los alumnos que hayan aprobado el curso tendrán derecho a un Diploma del Curso en Técnicas de atención al cliente para un servicio de calidad, otorgado por el Centro de Capacitación Industrial (CAI) de la Facultad de Ingeniería, en conformidad con las normas vigentes de la Universidad al momento que corresponda otorgarlos.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE,

JUAN CARLOS ESPINOZA RAMIREZ, Decano Facultad de Ingeniería.



Lo que transcribo a usted para su conocimiento.

Saluda a usted,

GUSTAVO ROBLES LABARCA  
SECRETARIO GENERAL

JER/RBS/mcs

Distribución:

- 1. Facultad de Ingeniería
- 1. Centro de Capacitación Industrial CAI
- 1. Dirección de Pregrado- VRA
- 1. Registro Académico
- 1. Capacitación Usach
- 1. Recaudación Matrícula
- 2. Oficina de Partes
- 1. Archivo Central.