

CREA CURSO TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL
 CLIENTE PARA UN SERVICIO DE CALIDAD.

SANTIAGO, 002313 29.04.19.

VISTOS: El D.F.L. N°149 de 1981, del Ministerio de Educación, la Resolución N°841 de 1988, Resolución N°5175 de 2018 y la Resolución N°1600 de 2008 de la Contraloría General de la República.

RESUELVO:

1. Autorícese por la Vicerrectoría de Vinculación con el Medio, la creación del Curso Técnicas de Atención al Cliente para un Servicio de Calidad, bajo la supervisión y control del C.A.I y nombrase un Director de Programa, quien resuelve temas académicos.

2. El Objetivo general de este programa es aplicar técnicas para el manejo de habilidades en la atención al cliente, dotando de estrategias de comunicación efectiva.

3. El Perfil del participante está dirigido hacia Asistentes de Departamentos, Ejecutivos de Empresas, Encargados de Ventas, Secretarias y Recepcionistas.

4. El plan de estudios es de modalidad presencial para el Curso Técnicas de Atención al Cliente para un Servicio de Calidad, comprende un total de 24 horas cronológicas, y consta de las siguientes asignaturas:

N°	Nombre Módulo	N° Horas Cronológicas
Módulo I	Teorías de calidad en el servicio.	7
Módulo II	Percepciones y expectativas del cliente.	7
Módulo III	Habilidades comunicacionales.	5
Módulo IV	Respuestas rápidas frente al cliente.	5
Total horas cronológicas		24

5. Las personas interesadas en postular al programa, deberán tener conocimientos de la orgánica de la organización y su puesto de trabajo.

6. Para aprobar este programa académico se debe cumplir con una asistencia mínima del 75% y una nota igual o superior a 4.0 (de una escala de 1 a 7).

7. Los y las estudiantes que aprueben el programa recibirán la certificación respectiva del Curso Técnicas de Atención al Cliente para un Servicio de Calidad por el Decano o Decana y el Director o Directora del programa correspondiente.

8. Quienes en su condición de estudiantes no aprueben el programa de educación continua, solo tendrán derecho a la emisión de constancias de participación, que serán otorgadas por el director o la directora del programa, si y solo si, tiene un porcentaje de asistencia superior al 75%.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE,

KARINA ARIAS YURISCH, Vicerrectora de Vinculación con el Medio

Lo que transcribo a usted para su conocimiento.

Saluda a usted,



GUSTAVO ROBLES LABARCA
SECRETARIO GENERAL

KAY/GRL/CVR/mcs

Distribución:

1. Facultad de Ingeniería
1. Registro Curricular Facultad de Ingeniería
1. Departamento de Educación Continua –VIME
1. C.A.I.
1. Empresas Usach.
1. Registro Académico
1. Recaudación Matrícula (Finanzas)
2. Oficina de Partes
1. Archivo Central.