

# U San Marcos

CERTIFICACIÓN DE ESPECIALIZACIÓN TÉCNICA EN  
**SERVICIO AL CLIENTE Y TELEMERCADERO**



MODALIDAD **VIRTUAL**

**#1** EN EDUCACIÓN  
**VIRTUAL**



## DESCRIPCIÓN

En la actualidad, la exigencia de los clientes y consumidores por contar con servicios y productos de calidad, implica también el establecimiento de comunicaciones y relaciones efectivas para promover la fidelización de los clientes y el aseguramiento de la provisión de servicios oportunos que permitan considerar la impresión del cliente en la mejora continua de la organización.

## DIRIGIDO A

Personas con facilidad de comunicación de ideas y con habilidades de convencimiento para la presentación y venta de los productos y servicios que ofrecen las organizaciones para solventar necesidades de las personas.

## REQUISITOS DE INGRESO

- Copia y original del título de Noveno Año
- Copia de la cédula de identidad
- Fotografía tamaño pasaporte

## DURACIÓN

9 módulos de 4 semanas cada uno, para un total de 10 meses.

## TITULACIÓN

Al aprobar los 9 módulos el estudiante se hará acreedor al título de Técnico en Servicio al Cliente y Telemarketing



# PLAN DE ESTUDIO

CÓDIGO

MÓDULO

TSTV-PS	• PSICOLOGÍA DEL CLIENTE
TSTV-TC	• TIPOLOGÍA DE CLIENTES Y ATENCIÓN DIFERENCIAL
TSTV-HC	• HABILIDADES DE COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA EN EL SERVICIO AL CLIENTE
TSTV-AB	• ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS Y CRM
TSTV-SC	• SEGUIMIENTO AL CLIENTE Y POST-VENTA
TSTV-TD	• TRATAMIENTO DE DUDAS U OBJECIONES Y GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES
TSTV-FC	• FIDELIZACIÓN DE CLIENTES
TSTV-DC	• LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES Y EL MARCO LEGAL VIGENTE
TSTV-TS	• TALLER DE SIMULACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE



**4000-8726**



**usanmarcos.ac.cr**