

OTOÑO 2025



IBERO
LEÓN

HABILIDADES DEL SERVICIO AL CLIENTE

CURSO A DISTANCIA

Educación Continua
Diplomados y Cursos

¿POR QUÉ ESTUDIAR ESTE PROGRAMA?

Los mercados en la actualidad son muy competitivos, por ello, para conseguir y retener clientes es necesario que las organizaciones vayan más allá de ofrecer extraordinarios productos, es decir, que brinden además un buen servicio técnico, procedimientos eficientes y precios competitivos que proporcionen un “excelente servicio” y una experiencia única. En este sentido, es posible considerar estrategias que resultan ser eficaces para alcanzar este propósito, por ejemplo, generar conexión con los clientes a través de interacciones poderosas buscando no sólo satisfacer sus necesidades, sino también, superar sus expectativas.

El nuevo enfoque de las organizaciones, sea cual sea su tamaño, es transformar el modelo operativo y centrar los esfuerzos en el cliente, por lo mismo, es indispensable contar con un marco claro para el servicio al cliente, que contemple varios factores clave como son la eficiencia, la atención personalizada, la rapidez en la atención, la confianza, el suministro de información, el seguimiento, entre otros. Un buen servicio a los clientes sin duda se verá reflejado en mayor lealtad de los mismos y en buena imagen de la empresa o negocio.

La Universidad Iberoamericana León ofrece el curso **Habilidades del Servicio al Cliente** que proporciona las herramientas y técnicas enfocadas en lograr la satisfacción de los clientes.

DIRIGIDO A

- Personas vinculadas a las ventas, el comercio, o el trato directo con clientes.
- Toda persona interesada en el tema.

OBJETIVOS

Objetivo general:

Fortalecer las habilidades interpersonales, actitudinales y de comunicación necesarias para brindar un servicio al cliente alineado con la promesa de marca, generando experiencias positivas y memorables.

Objetivos específicos:

- **Establecer** los elementos del servicio al cliente.
- **Reflexionar** sobre el impacto de la marca y sus expectativas.

CONTENIDO

Módulo I	Promesa de marca y expectativa en el servicio
Módulo II	Habilidades del Servicio al Cliente.
Módulo III	Comunicación Asertiva y Precisión.
Módulo IV	Sintonía y Empatía.
Módulo V	Comunicación en medios digitales.
Módulo VI	Manejo de Clientes Difíciles.

DURACIÓN EN HORAS

12 horas

DÍAS Y HORARIOS

Viernes de 16:00 a 19:00 h.
Sábados de 9:00 a 12:00 horas.

PERIODICIDAD

Semanal (Según calendario)

FECHA DE INICIO

28 de noviembre de 2025

FECHA DE TÉRMINO

6 de diciembre de 2025

REQUISITOS DE ADMISIÓN

- Pago de inscripción.
- Cubrir el perfil de ingreso.
- Tener interés por el tema. No se requiere experiencia previa o conocimientos financieros.
- Disposición para permanecer con la cámara encendida todo el tiempo de la sesión, con la finalidad de tener un mayor aprendizaje e interactuar en tiempo real con el grupo y el docente.

REQUISITOS PARA LA ACREDITACIÓN

- Entregar todos los trabajos solicitados por el docente.
- Haber cubierto como mínimo 80% de asistencia y puntualidad.
- Haber cubierto los pagos correspondientes en su totalidad.

Educación Continua
Diplomados y Cursos

FACILITADOR

Mtro. Jorge Navarro de la Piedra

Formación académica:

- Maestría en Marketing Estratégico por la Universidad Iberoamericana León.
- Licenciatura en Publicidad por el Centro de Estudios en Ciencias de la Comunicación, Plantel Pedregal.
- Cuenta con el Diplomado en Mercadotecnia en Tiempos Difíciles, por el Centro Avanzado de Estudios en Comunicación, A.C.
- Diplomado en Mercadotecnia Estratégica por la Universidad de las Américas Ciudad de México.
- Diplomado en Investigación de Mercados y Diplomado en Tecnologías de información y Comunicación para el soporte de procesos educativos de la Universidad Iberoamericana León.

Experiencia profesional:

- Actualmente dirige su propia agencia de Marketing y Publicidad con un foco especial en negocios de alta especialidad y marketing social.

Experiencia docente en la Universidad Iberoamericana León:

- Miembro de la Academia de Mercadotecnia.
- Profesor de asignatura y tutor en línea de diversas materias de la licenciatura en Marketing y Publicidad.
- Profesor en los diplomados de Mercadotecnia para Emprendedores, E-marketing y Publicidad estratégica.

COSTO

Inscripción	\$ 3,100.00
Mensualidades	\$ 3,100.00
Costo total	\$ 6,200.00
PAGO ÚNICO	\$ 5,580.00

iberoleon.mx

* La Universidad Iberoamericana León se reserva el derecho de posponer o cancelar la apertura de los programas que no cumplan con el mínimo de alumnos inscritos.

Para el registro descarga el [AQUÍ](#) el formato y envíalo con tus datos al correo **diplomados.ibero@iberoleon.mx**

 477 710 0682

 477 392 8286

 diplomadosibero

 iberoleondc

diplomados.ibero@iberoleon.mx

SER Y HACER PARA EL MUNDO

iberoleon.mx