

# San Marcos

**TÉCNICO EN  
SERVICIO AL CLIENTE Y  
TELEMERCADEO**



**MODALIDAD VIRTUAL**

**#1** EN EDUCACIÓN  
**VIRTUAL**

Somos  
*esencial*<sup>®</sup>  
**COSTA  
RICA**

## 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.

## PERFIL DEL EGRESADO

Gestionar los procesos de servicio al cliente que realizan las empresas, con el fin de asegurar el cumplimiento de las necesidades y los deseos de los clientes y consumidores de productos y servicios. Desarrollar procedimientos de servicio de post-venta para promocionar la fidelización de los clientes.

Ejecutar los procesos de denuncias ante la Comisión para la Promoción de la Competencia. Vincular las emociones de los clientes en el diseño de los productos y servicios que ofrece la empresa.

## 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

El programa consta de ocho cursos, para un total de 8 meses.

## TITULACIÓN

Al aprobar los 8 cursos el estudiante se hará acreedor al título de Técnico en Servicio al Cliente y Telemarketing

# PLAN DE ESTUDIO

CÓDIGO

CURSOS

**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 SIMULACION DE ATENCIÓN AL CLIENTE



4000-8726



usanmarcos.ac.cr