



Prestación de servicios de atención a clientes

EC0305

DESCRIPCIÓN

Este Estándar de Competencia sirve como referente para la evaluación y certificación de las personas que desempeñan la función de atención a clientes, identificando el tipo de atención y/o servicio requerido y seleccionando el medio de comunicación por el cual se atenderá al cliente, todo esto, para poder proporcionar la información requerida al cliente y así obtener un grado de satisfacción del cliente y cerrando el servicio.

El servicio de atención al cliente, o simplemente servicio al cliente, es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece la empresa con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si esta responde a ciertas políticas institucionales.

El presente Estándar de Competencia se refiere únicamente a funciones para cuyo desempeño de la función laboral no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.



A QUIÉN VA DIRIGIDO?

Personas de servicio al cliente.

ASPECTOS RELEVANTES DE LA EVALUACIÓN

Comité de gestión por competencias que lo desarrolló:

- Asociación Mexicana de Capacitación de Personal y Empresarial (AMECAP).
- Cámara Nacional de la Industria de Transformación (CANACINTRA).
- Sector Turismo.
- Asociación Mexicana de Bolsas de Trabajo, A.C. (AMEBOT)
- Capithum S. C.
- Bufete de Instructores Profesionales, S.C.
- Asprol de México, S.C.
- Universidad Tecnológica de Nezahualcoyotl
- Espacio Empresarial México, S.A. de C.V.
- Comisión Federal de Electricidad – División de Distribución Valle de México Centro
- Sistemas de Agua de la Ciudad de México
- Genera Bienestar Meed S.C.
- Espacios en Red y Servicios, S.A. de C.V

Tiempo de vigencia del certificado de competencia en este EC: 5 años

Practica: Puede llevarse a cabo en situación real de trabajo o simulada.

Apoyos: Espacio físico, materiales, equipo, medios y/o instrumentos de registro para brindar la atención.

Evaluación de campo: 2 horas

Evaluación en gabinete: 3 horas

Duración total estimada: 5 horas

ELEMENTOS DEL ESTÁNDAR DE COMPETENCIA:

- **Elemento 1 de 3:** Atender los requerimientos del cliente.
- **Elemento 2 de 3:** Gestionar el servicio requerido por el cliente.
- **Elemento 3 de 3:** Obtener la satisfacción del servicio al cliente.

¿QUÉ ES UN CERTIFICADO DE COMPETENCIA?

Un Certificado de Competencia reconoce el saber, el saber ser y el saber hacer de una persona independientemente de la forma en que haya adquirido esos saberes. Es el reconocimiento a tu desempeño por medio de un documento oficial expedido por el Gobierno Federal en el cual se asegura que realizas tu trabajo con la calidad y excelencia que las personas, empresas y empresarios requieren. La certificación del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) tiene validez nacional e internacional y es reconocida por la SEP y por organizaciones de mucho prestigio en el país.

¿POR QUÉ CERTIFICARSE?

A lo largo de tu vida, seguramente has adquirido habilidades, destrezas, actitudes y conocimientos que te permiten realizar tu trabajo con calidad, probablemente adquiriste estas aptitudes estudiando en una escuela, de manera autodidacta o experiencia en el trabajo lo que te ayudo a formarte. Esas competencias las puedes certificar y así contribuyes a mejorar tu desarrollo personal y profesional; Ayudarte en el futuro a encontrar mayores y mejores oportunidades de empleo y clientes, competir en un mercado laboral exigente, ser más productivo, aumentar tu calidad de vida y sobre todo elevar la competitividad del país





ICAT | LUX

**Entidad de Certificación y Evaluación
Instituto de Capacitación para el Trabajo Lux
ECE280-16**

 www.icatlux.com

 info@icatlux.com

 (81)8864 0099 Extensión 132

 +52 1 81 1909 8865

 Venustiano Carranza Sur 614, Centro Mty, cp. 64000, Monterrey, N.L.