



Sesión No.6

Curso:

**Formación de personal para la prestación de servicios de atención a clientes:
EC0305**

Una persona es competente cuando:



EC0305

Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Prestación de servicios de atención a clientes

Duración estimada de la evaluación

Evaluación en campo y/o simulada 2 horas.

Evaluación en gabinete 3 horas.

Elemento 1 de 3

Atender los requerimientos del cliente

1. Habilita el área de atención al cliente
2. Inicia el contacto con el cliente
3. Identifica el tipo de atención y/o servicio requerido
4. Selecciona el medio de comunicación por el cual se atenderá al cliente

Elemento 2 de 3

Gestionar el servicio requerido por el cliente

1. Solicita la información para la atención de los requerimientos del cliente
2. Registra la información y/o documentos
3. Proporciona la información requerida por el cliente
4. Opera el equipo determinado por la organización
5. Mantiene la integridad de los documentos físicos y/o electrónicos.

Elemento 3 de 3

Obtener la satisfacción del servicio al cliente

1. Verifica el grado de satisfacción del cliente
2. Cierra el servicio requerido del cliente

Conocimientos, Habilidades (Productos y Desempeños), Actitudes-Hábitos –Valores.



Una persona es Competente / No Competente

Proceso de Certificación en Estándar de Competencia Laboral

Formación-Capacitación-Alineación / Evaluación / Dictamen / Certificación

30 horas

16 horas

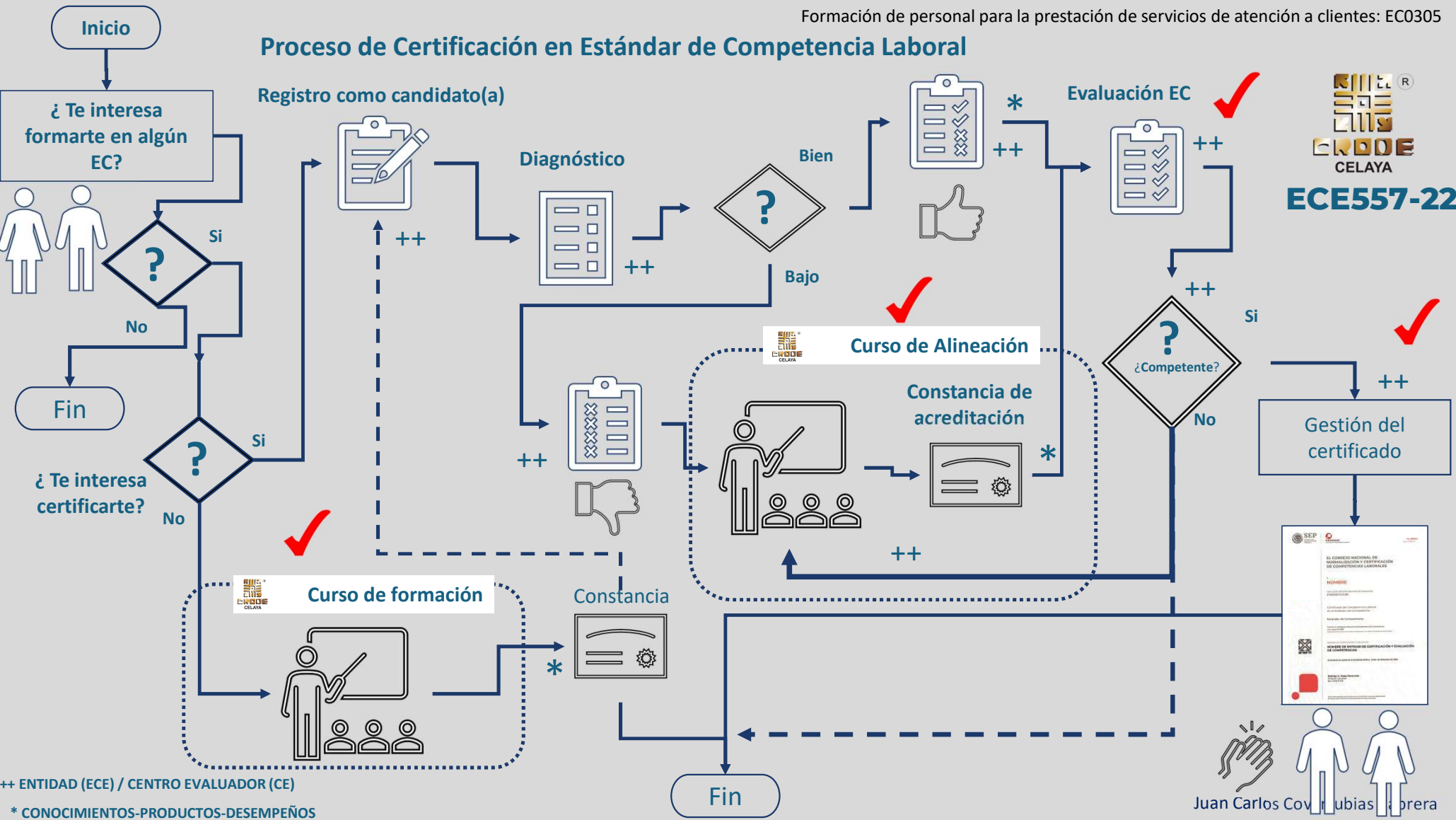
4 horas

Evaluación en
campo y/o
simulada 2 horas.
Evaluación en
gabinete 3 horas.

4 horas

90 días

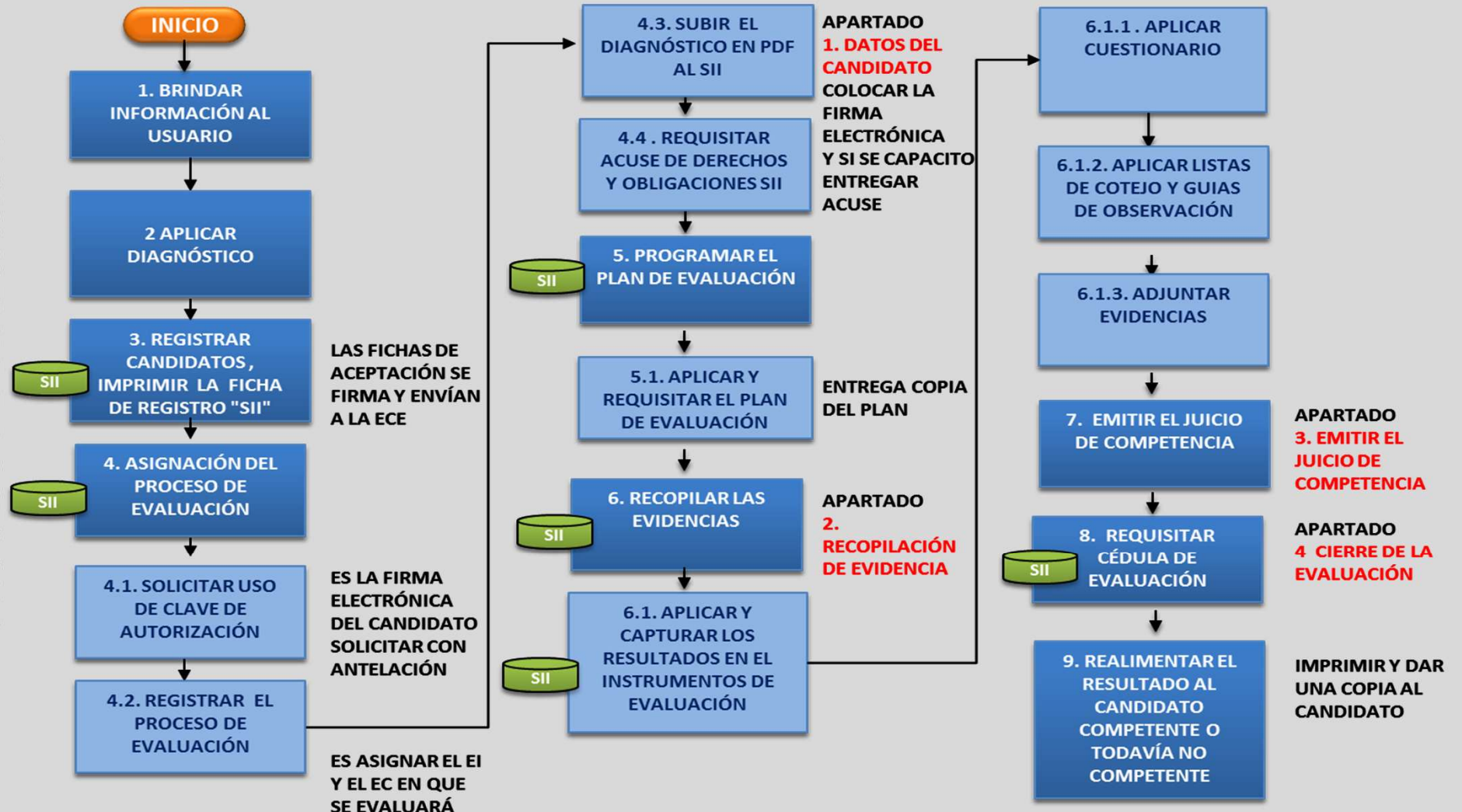
Proceso de Certificación en Estándar de Competencia Laboral



++ ENTIDAD (ECE) / CENTRO EVALUADOR (CE)
 * CONOCIMIENTOS-PRODUCTOS-DESEMPEÑOS

Juan Carlos Covarrubias Cabrera
 Juan Carlos Covarrubias Cabrera

PROCESO DE EVALUACIÓN



Dinámica: Creación de la Empresa (Área de Prestación de Servicios de Atención a Clientes)

**Información en la
Plataforma**

Cursos JCCC

Formación por JCCC

Formatos para evaluación

Dinámica: Empresa Ficticia

Entar a plataforma

Mi Cuenta

CursoEC0305 ▾

Presentaciones

Sesiones y vídeos ▾

Biblioteca ▾

Tabla de contenido ^

1. Dinámica: Empresa Ficticia
 - 1.1. Hoja de instrucciones
 - 1.2. Proceso Atención a Clientes
 - 1.3. Bitácora
 - 1.4. Formato 02: Gafete
 - 1.5. Catálogo
 - 1.6. Medios de contacto
 - 1.7. Protocolo
 - 1.8. Orden de servicio
 - 1.9. Verificación de documentos del cliente
 - 1.10. Satisfacción del Cliente
 - 1.11. Atención a quejas
 - 1.12. Proceso de Atención a Quejas

<https://crodecya.online/formatos-para-evaluacion/>

**Formatos auxiliares
sugeridos en
plataforma del curso**

¿Con que te quedas de esta sesión?