

GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON EL CLIENTE ARTICULACIÓN

Conexión de carreras del condado de Pierce
Acuerdo de Articulación de Crédito Dual

Al completar un año completo de escuela secundaria o equivalente a las siguientes competencias:

	Comportamiento centrado en el cliente del empleador, incluyendo saludo apropiado, escucha activa y preguntas para descubrir necesidades. Desarrollar y utilizar soluciones creativas y resolución proactiva de problemas/toma de decisiones para satisfacer las necesidades del cliente.	
	Analizar y explicar los diversos elementos de una cultura de servicio al cliente, incluidos los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Filosofía del servicio • Misión organizacional • Políticas y procedimientos • Técnicas de retroalimentación del cliente • Comportamiento de los empleados • Roles y expectativas 	
	Desarrollar y aplicar estrategias de comunicación con diferentes estilos de comportamiento y personalidad.	
	Identifique y aplique las habilidades de atención telefónica al cliente apropiadas, lo que incluye contestar el teléfono, transferir al cliente, usar la llamada en espera y el correo de voz, y hacer un seguimiento de los clientes.	
	Desarrolle y aplique estrategias para manejar los encuentros difíciles con los clientes, incluidos los clientes insatisfechos, indecisos, enojados, exigentes, groseros y habladores.	
	Enumerar y aplicar los factores culturales que afectan el servicio al cliente en un entorno empresarial diverso.	
	Desarrolle un plan de acción para la recuperación del servicio luego de una falla en la calidad, cantidad o tipo de servicio del producto entregado.	
	Diseñar y evaluar estudios de mercado vinculados a la atención al cliente. Analizar y presentar los resultados de forma profesional.	

Un estudiante que obtenga una calificación de "C" o mejor puede obtener créditos universitarios en la siguiente universidad:

Universidad	Curso	Créditos
Colegio Pierce	MNGT 130 (Código CIP: 52:1401)	5