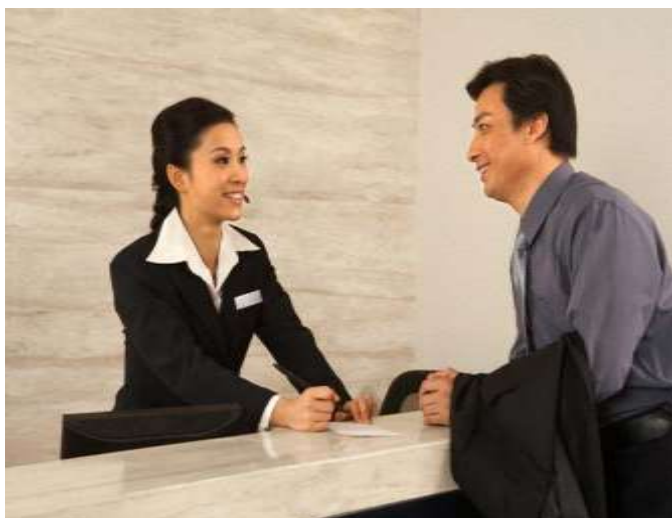


**PROGRAMA MODULAR
“HERRAMIENTAS
PARA EL SERVICIO AL
CLIENTE”**



GRUPO PRIMARIO: Empleados de Servicios de Información al
Cliente no Clasificados Bajo Otros Epígrafes

C: 422903

 Instituto Nacional de Formación Profesional Gobierno de la República	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		DC-FO-011	
	DISEÑO CURRICULAR		Fecha 05/08/2022	Versión 02
	Formato de Programa Modular		Página 2 de 20	

PROGRAMA MODULAR “HERRAMIENTAS PARA EL SERVICIO AL CLIENTE”

Honduras INFOP

Programa Modular de “Herramientas para el Servicio al Cliente” 2da.. Edición, Tegucigalpa, INFOP

Pág 20 (Herramientas para el Servicio al Cliente)

AUTORIDAD INSTITUCIONAL

Director Ejecutivo
Fredis Cerrato

EQUIPO DE TRABAJO

Dirección Técnica
Glorys Koritza Díaz
Jefa División Técnico Docente

Asesoría Técnica Metodológica
Keydi Yaquelin García R.
Técnico en Diseño curricular

CONTENIDO TÉCNICO

Tania Banesa Lovo
Instructor INFOP

VALIDACIÓN TÉCNICA
Scarleth Perez
Olga Karina Vasquez
Lorith Carcamo
Instructor E-Learning

Revisión Técnica Metodológica
Keydi Yaquelin García R

Derechos reservados a favor del Instituto Nacional de Formación Profesional



Copyright
2023 (INFOP-UDC)
Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A.

Los interesados pueden reproducir esta publicación a condiciones de que citen la fuente de origen. En lo referente a la reproducción total o traducción de dichas publicaciones, deberá dirigirse la correspondiente solicitud a INFOP, Apartado Postal 3235, Tegucigalpa, M.D.C. Por ser un documento didáctico, es recomendable comprender el uso e interrelación de los elementos que lo integran. Las publicaciones del INFOP pueden obtenerse en sus Oficinas, en los diferentes lugares donde estas funcionan

 Instituto Nacional de Formación Profesional Gobierno de la República	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		DC-FO-011	
	DISEÑO CURRICULAR		Fecha 05/08/2022	Versión 02
	Formato de Programa Modular		Página 3 de 20	

AUTORIZACIÓN

El Instituto Nacional de Formación Profesional, a través del Departamento de Docencia dependiente de la División Técnico Docente, por medio de la presente AUTORIZA la emisión y uso del presente **PROGRAMA MODULAR “HERRAMIENTAS PARA EL SERVICIO AL CLIENTE”** cuyo contenido técnico cuenta con los conocimientos de los expertos y técnicos de la ocupación y con los elementos que señala la metodología del diseño curricular, dándole una vigencia de tiempo indefinida, ya que esta dependerá de la demanda del mercado laboral.

En fe de lo cual firmo y sello a los catorce días del mes de febrero del año dos mil veintitrés.

GLORYS KORITZA DÍAZ
Jefe División Técnico Docente

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		DC-FO-011	
	DISEÑO CURRICULAR		Fecha 05/08/2022	Versión 02
	Formato de Programa Modular		Página 4 de 20	

ÍNDICE

	Págs. No.
I. Introducción.....	5
II. Contenido modular.....	6
III. Cuadros programas.....	7-13
IV. Estrategias metodológicas para el planeamiento didáctico.....	14
V. Anexos:.....	15
▪ Disposiciones didácticas de aplicación del programa modular; “Herramientas para el Servicio al Cliente”	16-17
▪ Vocabulario Técnico.....	18
▪ Listas de equipo, herramientas y materiales.....	19
▪ Bibliografía.....	20

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		DC-FO-011	
	DISEÑO CURRICULAR		Fecha 05/08/2022	Versión 01
	Formato de Programa Modular		Página 5 de 20	

I. INTRODUCCIÓN

La División Técnico Docente a través del Departamento de Docencia presenta el Programa Modular de Herramientas para el Servicio al Cliente, elaborado para dar respuesta a las necesidades de capacitación de los participantes, que atiende el Instituto Nacional de Formación Profesional INFOP y otras instituciones responsables de la formación técnico profesional.

El documento dentro de su estructura describe la introducción, cuadro programa, anexos, disposiciones didácticas de aplicación y lista de equipo, herramientas y materiales.

Su planteamiento obedece al quehacer profesional de esta ocupación, presentándose los contenidos en forma modular, siguiendo los procesos de formación, facilitando al participante su incorporación y/o desempeño en el mercado laboral.

Se considera este programa de aplicación institucional y de carácter oficial a partir de su publicación por parte del INFOP, siendo validado por un período de tiempo indefinido.

 Instituto Nacional de Formación Profesional Gobierno de la República	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		DC-FO-011	
	DISEÑO CURRICULAR		Fecha 05/08/2022	Versión 02
	Formato de Programa Modular		Página 6 de 20	

	II. CONTENIDO MODULAR		
MODULO	HERRAMIENTAS PARA EL SERVICIO AL CLIENTE		TIEMPO HORAS
M-01			
UD-1	-	Introducción al servicio al cliente	04:00
UD-2	-	Estrategias para un servicio exitoso	04:00
UD-3	-	La comunicación en la atención al cliente	05:00
UD-4	-	Convirtiendo las quejas en oportunidades	04:00
UD-5	-	El rol de las redes sociales en el servicio al cliente	03:00
	TOTAL FORMACIÓN		20:00

 Instituto Nacional de Formación Profesional Gobierno de la República	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		DC-FO-011	
	DISEÑO CURRICULAR		Fecha 05/08/2022	Versión 02
	Formato de Programa Modular		Página 7 de 20	

III. CUADROS PROGRAMAS MODULARES

 Instituto Nacional de Formación Profesional Gobierno de la República	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		DC-FO-011	
	DISEÑO CURRICULAR		Fecha 05/08/2022	Versión 02
	Formato de Programa Modular		Página 8 de 20	

Diseño Curricular de la Calificación

DATOS GENERALES DE LA CALIFICACIÓN

Código: C:422903		Título: HERRAMIENTAS PARA EL SERVICIO AL CLIENTE	
Objetivo de la calificación: Aplicar las herramientas de atención y el servicio efectivo hacia los clientes, con el fin de brindar una atención oportuna, permitiendo entender y abordar sus consultas, reclamos o pedidos, vender un producto o entregarle el mismo.		Perfil de salida: Estará en capacidad brindar una atención al cliente de manera especializada con la calidad y calidez deseada.	
Requisitos de Entrada: Educación básica (novenio grado) y Cumplir con el proceso de selección de INFOP			
Duración: 20:00		Horas Teóricas: 06:00	Horas Prácticas: 14:00
Fecha de aprobación: Febrero,2023		Tiempo de Revisión: Indefinido	
Fecha de Publicación: Febrero,2023		No. de revisión: 3era.	
Tipo de Calificación: Nacional		Sector: Comercio y servicio	Grupo Primario: Empleados de Servicios de Información al Cliente no Clasificados Bajo Otros Epígrafes
Código:	Módulos que conforman la calificación:		
M-01	HERRAMIENTAS PARA EL SERVICIO AL CLIENTE		

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		DC-FO-011	
	DISEÑO CURRICULAR		Fecha 05/08/2022	Versión 02
	Formato de Programa Modular		Página 9 de 20	

Código del Módulo: 01		Título del Módulo de Aprendizaje: HERRAMIENTAS PARA EL SERVICIO AL CLIENTE				
Objetivo General del Módulo:		Al finalizar el modulo los y las participantes serán competentes en: Aplicar las herramientas de atención y el servicio efectivo hacia los clientes, con el fin de brindar una atención oportuna, permitiendo entender y abordar sus consultas, reclamos o pedidos, vender un producto o entregarle el mismo.				
Prerrequisitos:		Educación básica (noveno grado) y Cumplir con el proceso de selección de INFOP				
Duración del Módulo: 20:00		Horas Teóricas: 06:00		Horas Practicas: 14:00		
Unidad Didáctica: 01		Introducción al servicio al cliente				
Objetivo de la Unidad Didáctica		Al finalizar la unidad didáctica los y las participantes serán competentes en: Identificar la importancia de brindar una atención según los tipos de cliente, considerando las conceptualizaciones básicas de la clase.				
Tiempos Propuestos: 04:00		Horas Teóricas: 01:00		Horas Practicas: 03:00		
CONTENIDOS					HORAS	
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	T	P
Diferenciar los tipos de clientes y las demandas de los mismos en el servicio brindado.	▪ El Cliente ▪ ¿Qué es el servicio al cliente? ▪ Importancia del servicio al cliente ▪ Diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente ▪ Distintos tipos de clientes ▪ ¿Por qué se pierden los clientes?	▪ Conceptualizar cliente, servicio y atención al cliente. ▪ Identificar las diferencias entre la atención al cliente y el servicio al cliente. ▪ Detallar las razones por las cuales se pierden los clientes. ▪ Identificar los distintos tipos de clientes que puede encontrar en su entorno.	▪ Ético: se comporta de manera profesional en la atención los clientes. ▪ Comunicativo: mantiene buenas relaciones interpersonales en su ámbito laboral y personal	▪ El concepto de cliente, servicio y atención al cliente, se conceptualizan mediante lluvia de ideas a través de un foro de participación. ▪ La importancia del servicio es conceptualizada e implementada mediante ejercicios prácticos. ▪ Las diferencias entre la atención al cliente y el servicio al cliente se mencionan para identificar las funciones de cada uno.	1	3

 Instituto Nacional de Formación Profesional Gobierno de la República	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		DC-FO-011	
	DISEÑO CURRICULAR		Fecha 05/08/2022	Versión 02
	Formato de Programa Modular		Página 10 de 20	

Código del Módulo: 01		Título del Módulo de Aprendizaje: HERRAMIENTAS PARA EL SERVICIO AL CLIENTE				
Unidad Didáctica: 02		Estrategias para un servicio exitoso				
Objetivo de la Unidad Didáctica		Al finalizar la unidad didáctica los participantes serán competentes en: Aplicar las estrategias de atención al cliente para un servicio exitoso, mediante un ciclo de servicio secuencial.				
Tiempos Propuestos: 04:00		Horas Teóricas: 01:00		Horas Practicas: 03:00		
CONTENIDOS					HORAS	
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	T	P
Diferenciar las estrategias para un servicio de atención al cliente exitoso.	▪ El ciclo del servicio. ▪ El servicio exitoso. ▪ Estrategias para un servicio exitoso.	▪ Representar mediante ejercicios prácticos el ciclo del servicio exitoso. ▪ Distinguir las características del servicio al cliente exitoso. ▪ Implementar las estrategias para realizar un servicio exitoso con los clientes.	▪ Respetuoso: Práctica valores, demuestra respeto hacia los demás. ▪ Comprensivo: Es capaz de comprender los actos o sentimientos de los demás y de ser tolerante con ellos ▪ Diplomático: Mantiene relaciones profesionales de cortesía.	▪ El ciclo del servicio exitoso es practicado mediante actividades prácticas. ▪ Las estrategias para realizar un servicio exitoso con los clientes son diferenciadas para una mejor aplicación. ▪ Las estrategias en el servicio al cliente son aplicadas para mantener una mejora constante.	1	3

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		DC-FO-011	
	DISEÑO CURRICULAR		Fecha 05/08/2022	Versión 02
	Formato de Programa Modular		Página 11 de 20	

Código del Módulo: 01		Título del Módulo de Aprendizaje: HERRAMIENTAS PARA EL SERVICIO AL CLIENTE				
Unidad Didáctica: 03		La comunicación en la atención al cliente				
Objetivo de la Unidad Didáctica		Al finalizar la unidad didáctica los participantes serán competentes en: Implementar una comunicación efectiva a los clientes, mediante las habilidades proporcionadas.				
Tiempos Propuestos: 05:00		Horas Teóricas: 02:00		Horas Practicas: 03:00		
CONTENIDOS					HORAS	
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	T	P
Adoptar las habilidades que favorecen la comunicación con los clientes.	▪ Tipos de comunicación. ▪ Conductas al momento de la comunicación. ▪ Habilidades que favorecen la comunicación. ▪ Habilidades para realizar preguntas al cliente. ▪ Comunicación asertiva -Tono de voz. -Premisas del tono de voz. -Escucha activa	▪ Identificar los tipos de comunicación para su correcta aplicación. ▪ Implementar conductas y habilidades que favorecen la comunicación ▪ Lograr la comunicación asertiva aplicando la escucha activa, tono de voz y premisas de tono de voz al momento de abordar a algún cliente.	▪ Responsable: Demuestra capacidad de empoderamiento en el trabajo. ▪ Prudente: Piensa acerca de los riesgos posibles que conllevan ciertos acontecimientos o actitudes, modificando la conducta para no dar lugar a reclamos innecesarios	▪ Los tipos de comunicación se implementan en el trato y atención con los clientes. ▪ Las habilidades que favorecen la comunicación se emplean en la atención al cliente. ▪ La comunicación escucha activa, tono de voz y premisas de tono de voz, se aplica con los clientes.	2	3

 Instituto Nacional de Formación Profesional Gobierno de la República	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		DC-FO-011	
	DISEÑO CURRICULAR		Fecha 05/08/2022	Versión 02
	Formato de Programa Modular		Página 12 de 20	

Código del Módulo: 01		Título del Módulo de Aprendizaje: HERRAMIENTAS PARA EL SERVICIO AL CLIENTE				
Unidad Didáctica: 04		Convirtiendo las quejas en oportunidades				
Objetivo de la Unidad Didáctica		Al finalizar la unidad didáctica los participantes serán competentes en: Atender de manera efectiva las quejas de los clientes, aplicando los principios básicos de servicio al cliente.				
Tiempos Propuestos: 04:00		Horas Teóricas: 01:00		Horas Practicas: 03:00		
CONTENIDOS					HORAS	
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	T	P
Convertir las quejas de los clientes en oportunidades de mejora en el servicio brindado. .	▪ Tipos de comunicación. ▪ Conductas al momento de la comunicación. ▪ Habilidades que favorecen la comunicación. ▪ Habilidades para realizar preguntas al cliente. ▪ Comunicación asertiva -Tono de voz. -Premisas del tono de voz. -Escucha activa	▪ Realizar el procedimiento para atender los reclamos y quejas. ▪ Diferenciar las necesidades del cliente insatisfecho. ▪ Aplicar el término gestión de las reclamaciones.	▪ Cuidadoso: Utiliza las herramientas y equipos con precisión en la realización de cada tarea. ▪ Dispuesto: Demuestra actitud y disposición en su trabajo, acata órdenes y cumple con ellas. ▪ Ordenado: Realiza los pasos según la secuencia y procedimiento establecido.	▪ Las necesidades del cliente insatisfecho se deben comprender y atender. ▪ El procedimiento para atender los reclamos y quejas debe hacerse de manera efectiva para lograr la satisfacción del cliente. ▪ La gestión de reclamación es implementada mediante un plan estratégico.	1	3

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		DC-FO-011	
	DISEÑO CURRICULAR		Fecha 05/08/2022	Versión 02
	Formato de Programa Modular		Página 13 de 20	

Código del Módulo: 01		Título del Módulo de Aprendizaje: HERRAMIENTAS PARA EL SERVICIO AL CLIENTE				
Unidad Didáctica: 05		El rol de las redes sociales en el servicio al cliente				
Objetivo de la Unidad Didáctica		Al finalizar la unidad didáctica los participantes serán competentes en: Atender de manera efectiva las quejas de los clientes, aplicando los principios básicos de servicio al cliente.				
Tiempos Propuestos: 03:00		Horas Teóricas: 01:00		Horas Practicas: 02:00		
CONTENIDOS					HORAS	
OBJETIVOS DE APRENDIZAJE	SABER	SABER HACER	SABER SER	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	T	P
Establecer la importancia de las redes sociales en el servicio al cliente.	▪ Atención al cliente en la era digital. ▪ Ventajas del servicio de atención al cliente de la era digital. ▪ Características de la atención al cliente digital. ▪ Practicas online para mejorar la atención al cliente. ▪ Rasgos y exigencias del cliente digital. ▪ Utilización de redes sociales para la atención al cliente. ▪ Redes como herramienta de ventas.	▪ Definir la atención al cliente en la era digital. ▪ Describir las ventajas y características del servicio de atención al cliente en la era digital. ▪ Caracterizar los rasgos y exigencias del cliente digital. ▪ Implementar tips para la atención al cliente mediante el uso de redes sociales.	▪ Responsable: Realiza cada tarea con calidad, cumpliendo con los horarios y fechas de entrega de esta. ▪ Seguro: De que el trabajo que realiza esta bien hecho y cumple con las expectativas según lo solicitado	▪ El concepto de la atención al cliente en la era digital es identificado según su importancia. ▪ Las ventajas y características del servicio son descritas para una mejor atención al cliente por medio del uso de redes sociales. ▪ Las exigencias del cliente digital son tratados según sus rasgos y necesidades. ▪ Las redes sociales son utilizadas como una herramienta para ampliar la demanda y para el crecimiento de la empresa.	1	2

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		DC-FO-011	
	DISEÑO CURRICULAR		Fecha 05/08/2022	Versión 02
	Formato de Programa Modular		Página 14 de 20	

IV. ESTRATEGIAS METODOLOGICAS PARA EL PLANEAMIENTO DIDACTICO

1. Estrategias de enseñanza aprendizaje:

Las estrategias de enseñanza aprendizaje recomendadas para contenidos del área cognoscitiva son:

- Demostración
- Exposición dialogada
- Trabajos grupales

2. Ambiente de Formación:

- Virtual (E-Learning, B-Learning)
- Presencial (espacio pedagógico luminoso y ventilación según la normativa).
- Mesas, sillas

REQUERIMIENTOS DE RECURSOS

1. Lista Maestra de Recursos

Herramientas y Utilería

- Lápices carbón y tinta
- Papel bond
- Marcadores
- Computadora de escritorio, laptop o Tablet.

Medios Didácticos

- Equipo de computación
- Plataforma educativa
- Data show
- Computadora
- Parlantes
- Puntero

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		DC-FO-011	
	DISEÑO CURRICULAR		Fecha 05/08/2022	Versión 02
	Formato de Programa Modular		Página 15 de 20	

VI. ANEXOS

 Instituto Nacional de Formación Profesional Gobierno de la República	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		DC-FO-011	
	DISEÑO CURRICULAR		Fecha 05/08/2022	Versión 02
	Formato de Programa Modular		Página 16 de 20	

DISPOSICIONES DIDÁCTICAS DE APLICACIÓN

1. El Instituto Nacional de Formación Profesional (INFOP) debe capacitar a sus instructores para implementar en todo su contenido este programa de formación, especialmente en aquellas áreas que no son de su dominio. Este entrenamiento estará basado en un Estudio de Necesidades de Capacitación previamente realizado.
2. Por su organización el programa podrá ser utilizado en los diferentes modos y modalidades de formación en el INFOP, sin que se pierdan los objetivos finales.
3. Para la implementación del programa preferiblemente se deberá realizar un diagnóstico zonal, a fin de detectar las necesidades reales de capacitación existentes, y en base a esto hacer la planificación de actividades y así asegurar el desarrollo y éxito del programa.
4. Con el fin de formar un programa acorde con el conocimiento y grado de experiencia que posee una persona o grupo de ellas, se practicará una prueba diagnóstica que permita utilizar los módulos completos o parte de ellos, de acuerdo con el principio de flexibilidad que posee el programa.
5. Este programa puede ser sujeto a modificaciones y ampliaciones en su contenido de acuerdo con los avances de la tecnología, pero éstas no podrán hacerse en forma unilateral por los instructores, sino de común acuerdo con la División Técnico Docente.
6. El instructor responsable de desarrollar este programa debe asegurarse de que todo el contenido de cada tema sea comprendido y dominado en forma correcta por los participantes, antes de pasar al tema siguiente y así hasta concluir el programa.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		DC-FO-011	
	DISEÑO CURRICULAR		Fecha 05/08/2022	Versión 02
	Formato de Programa Modular		Página 17 de 20	

DISPOSICIONES DIDACTICAS DE APLICACIÓN

7. Para la evaluación del aprendizaje, los instructores del área en forma conjunta y con suficiente anticipación a la práctica de las pruebas, deberán elaborar los instrumentos necesarios y reales de acuerdo con el tema a evaluar.
8. Para que se realice correctamente el proceso de enseñanza aprendizaje y se logren los objetivos propuestos, los instructores deberán contar con todos los recursos didácticos como: Pizarrón, manuales didácticos, computadoras con internet, herramientas, materiales y otros insumos necesarios.
9. El instructor preparará un Plan de Trabajo en base al contenido del programa, así como un presupuesto de los materiales necesarios para la ejecución de los trabajos prácticos de los participantes.
10. El instructor debe llevar un registro individual del avance de cada participante, por módulo, para efectos de promoción al módulo siguiente y para la certificación.
11. Los contenidos modulares sujetos a cambio o sustitución de los temas por otros serán factibles siempre y cuando no cambie su contenido operacional y conocimientos, al efectuarse la permuta.
12. En primera instancia el jefe inmediato será el responsable de la supervisión de actividades que los instructores realicen, en la aplicación de este programa.
13. Para fines de control y certificación, los instructores están obligados a utilizar correctamente toda la documentación Técnico Docente, y presentarla en forma de carpeta del instructor, cuando sea requerido para ello por la autoridad competente.

 Instituto Nacional de Formación Profesional Gobierno de la República	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		DC-FO-011	
	DISEÑO CURRICULAR		Fecha 05/08/2022	Versión 02
	Formato de Programa Modular		Página 18 de 20	

VOCABULARIO TÉCNICO

CADENA DE SATISFACCIÓN: Es utilizada en las empresas como medio de medir las capacidades de sus colaboradores el sentido de pertenencia con la organización para así poder brindarles a los clientes lealtad a la marca.

CICLO DE SERVICIO: Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente. vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.

CLIENTE: es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa.

ESTRATEGIA: es la técnica que tiene una organización para desarrollar ciertas actividades que mejoren el proceso de servicio con un objetivo fijo la satisfacción del cliente.

GARANTÍA DE LA CALIDAD: se encuentra en todas las fases de desarrollo y producción. Incluye todas las actividades para establecer, mantener, apoyar o mejorar la calidad.

INSATISFACCIÓN: Es cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto que le están brindando la empresa, ya sea por su mala atención o el desempeño del producto no alcanza a sus expectativas frente a su necesidad.

NEGOCIACIÓN: una negociación es un esfuerzo de interacción orientado a generar beneficios.

QUEJAS: es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que este adquiriendo. También lo toman como modo de protesta.

SERVICIO: es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala de recibo entre otros.

VALOR AGREGADO: son las características que le dan a un producto o servicio que lo hace ser diferente a la competencia, esto hace darle un mayor valor que le brinda a la empresa o negocio diferenciarse en el mercado.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		DC-FO-011	
	DISEÑO CURRICULAR		Fecha 05/08/2022	Versión 02
	Formato de Programa Modular		Página 20 de 20	

BIBLIOGRAFÍA

https://glosarios.servidor-alicante.com/call_center-service_desk/cadena-de-satisfaccion

<https://economipedia.com/definiciones/cliente.html>

<https://www.lasnormasiso.com/garantia-de-calidad-frente-a-gestion-de-la-calidad/>