



Educación Continua

CAMPUS MEXICALI

# Curso en Excelencia en Atención y Servicio al Cliente

[www.cetys.mx/educon](http://www.cetys.mx/educon)

CAMPUS MEXICALI

# **Curso en Excelencia en Atención y Servicio al Cliente**

---

## **Objetivo**

Proporcionar la metodología para crear una estrategia de servicio al cliente, para aquellas empresas que buscan crear una diferenciación y superar las expectativas de sus clientes, buscando que el participante vea el servicio al cliente como parte clave de la estrategia competitiva de la empresa.

## **Dirigido a**

Aquellas personas que deseen obtener conocimientos de atención a clientes, ventas, mercadotecnia y estrategia, con actitud de servicio, gusto por platicar y ayudar a las personas.

# Contenido

---

## **Módulo I. Importancia estratégica del servicio al cliente. Pensamiento empresarial.**

- El mundo de los negocios en la actualidad
- El servicio al cliente es una estrategia de mercadotecnia
- Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa del futuro

## **Módulo II. Creando una cultura de servicio al cliente**

- Principios para ofrecer un excelente servicio al cliente: El cliente nuestra razón de ser
- Metodología para atender a los clientes
- Habilidades para manejar situaciones difíciles

## **Módulo III. Metodología para desarrollar una estrategia de servicio al cliente**

- Los 9 pasos para crear una estrategia de servicio al cliente
- Estándares de calidad en el servicio
- Importancia de detectar las huellas de servicio
- Técnicas para vender la idea del plan de servicio

## **Módulo IV. Presentación del plan de servicio al cliente**

- Presentación de 10-20 minutos por participante

## **Requisitos de Ingreso**

No se requieren conocimientos previos, cualquier interesado en ingresar puede hacerlo.

- La fecha de inicio está sujeta a cambios sin previo aviso.
- La apertura e inicio del programa está sujeta a reunir el grupo mínimo de 12 participantes.

## **Requisitos de Acreditación**

- Asistencia mínima del 90% del total de las sesiones.

# Detalles del Programa

---

**Fecha de Inicio:** 10 de febrero de 2026

**Fecha de Fin:** 24 de marzo de 2026

**Horario:** Martes de 6pm a 9pm

**Duración:** 21 horas

**Inversión:** \$7,320 MXN

## Promociones\*

---

**Inscripción Anticipada:** 10% de descuento

**Egresado:** 10% de descuento

**Grupo de 2 a 4 personas\*\*:** 10% de descuento

**Grupo de 5 personas o más\*\*:** 15% de descuento

\* no acumulables

\*\* grupos pertenecientes a la misma empresa

## Formas de Pago

---

### Depósito Bancario:

Realizarlo en BBVA Bancomer a  
nombre de Instituto Educativo del  
Noroeste A.C. en la cuenta  
0443028674

### Transferencia Bancaria:

BBVA Bancomer  
012020004430286743

CAMPUS MEXICALI

# **Curso en Excelencia en Atención y Servicio al Cliente**

## **Mayores Informes**

**Promotor:** Lic. Yedid Meza

**Tel:** (686) 567 37 33

**Email:** yedid.meza@cetys.mx