

Curso: Gestión Administrativa y Atención al Cliente

Contenidos Mínimos

- Fundamentos de la gestión administrativa.
- Organización documental y gestión de información.
- Atención al cliente y comunicación efectiva.
- Herramientas digitales para tareas administrativas.
- Gestión de reclamos y resolución de conflictos.
- Organización del trabajo y productividad.
- Técnicas de atención presencial y virtual.
- Desarrollo de habilidades profesionales.

Duración: 24 horas

Modalidad: Virtual Sincrónica

Clases: 16 clases de 1 hora y 30 minutos (todos los sábados)

Metodología: Teórico-práctica con predominio de actividades prácticas, simulaciones, resolución de casos reales y ejercicios aplicados a contextos laborales administrativos y de atención al cliente.

Introducción

La gestión administrativa y la atención al cliente son competencias fundamentales en organizaciones de todos los sectores. La correcta organización de la información, el manejo eficiente de procesos y una atención de calidad impactan directamente en la imagen institucional y la satisfacción de los usuarios.

Este curso brinda herramientas prácticas para desempeñarse en áreas administrativas, recepción, atención al público, asistencia comercial y soporte al cliente, desarrollando habilidades operativas y de comunicación altamente valoradas en el mercado laboral.

Objetivos Generales

- Desarrollar competencias para la gestión administrativa.
- Mejorar las habilidades de atención y comunicación con clientes.
- Incorporar herramientas de organización y productividad.

- Resolver situaciones habituales del ámbito laboral.
- Fortalecer habilidades profesionales para entornos administrativos.

Objetivos Específicos

- Organizar documentación e información administrativa.
- Gestionar comunicaciones internas y externas.
- Aplicar técnicas de atención al cliente.
- Resolver consultas, reclamos y situaciones conflictivas.
- Utilizar herramientas digitales de gestión.
- Mejorar la organización y planificación de tareas.
- Desarrollar habilidades de comunicación profesional.

Desarrollo por Clases (16 clases de 1 hora y 30 minutos)

Clase 1 – Introducción a la Gestión Administrativa

Reconocimiento de funciones administrativas y resolución de situaciones habituales de oficina.

Clase 2 – Organización de Documentación

Práctica de clasificación, archivo y gestión documental física y digital.

Clase 3 – Comunicación Profesional

Redacción de correos electrónicos, mensajes institucionales y comunicaciones laborales.

Clase 4 – Atención al Cliente

Simulación de situaciones de atención presencial y virtual.

Clase 5 – Comunicación Efectiva

Prácticas de escucha activa, empatía y comunicación orientada al cliente.

Clase 6 – Gestión de Consultas

Resolución de casos frecuentes vinculados a información, servicios y atención al público.

Clase 7 – Gestión de Reclamos

Simulación de reclamos y aplicación de técnicas de resolución de conflictos.

Clase 8 – Herramientas Digitales Administrativas

Uso práctico de herramientas para organización de tareas, documentos y agendas.

Clase 9 – Organización del Tiempo

Aplicación de técnicas de planificación y priorización de actividades.

Clase 10 – Atención Telefónica y Virtual

Prácticas de comunicación profesional mediante diferentes canales.

Clase 11 – Gestión de Bases de Datos

Organización y actualización de registros de clientes y usuarios.

Clase 12 – Calidad en la Atención

Análisis de experiencias de servicio y aplicación de buenas prácticas.

Clase 13 – Trabajo en Equipo y Colaboración

Resolución de casos y dinámicas de trabajo colaborativo.

Clase 14 – Productividad Administrativa

Aplicación de herramientas para optimizar procesos y tareas cotidianas.

Clase 15 – Proyecto Integrador

Diseño de un circuito administrativo y de atención al cliente para una organización.

Clase 16 – Presentación y Evaluación

Exposición de proyectos y resolución de casos integradores.

Evaluación

La evaluación será eminentemente práctica y continua, considerando la participación en simulaciones, resolución de casos, ejercicios administrativos y el desarrollo de un proyecto integrador.

Competencias Adquiridas

Al finalizar el curso, el estudiante será capaz de gestionar documentación e información administrativa, comunicarse profesionalmente con clientes y equipos de trabajo, resolver consultas y reclamos, utilizar herramientas digitales de gestión, organizar tareas de manera eficiente y desempeñarse en áreas administrativas y de atención al cliente con criterios de calidad y profesionalismo.