

# Curso Atención al cliente



## Datos Generales del Curso

Modalidad	Presencial
N° de horas	8 horas de atención directa docente

Horario	8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Local	Centro de Entrenamiento - FAMA

## Objetivo General

Incentivar el servicio de excelencia a través del cumplimiento al Marco de Protección al Cliente y Usuario en Operaciones de Microfinanzas, garantizando la satisfacción total del cliente.

## Metodología

La metodología a implementar en este curso es activa, participativa de modo que permita a los protagonistas construir sus propios conocimientos, fortalecer sus habilidades, incorporar valores y transferir sus aprendizajes a situaciones concretas de la vida y de su campo laboral.

## Contenidos

- Unidad I: Introducción al trabajo en equipo
- Unidad II: Marco de Protección al Cliente y Usuario en Operaciones de Microfinanzas
- Unidad III: Atención y Gestión de Quejas y Reclamos
- Unidad IV: Control de la Calidad del Servicio de Quejas y Reclamos



## Centro de Entrenamiento

Atiende los procesos de inducción, entrenamiento y capacitación continua del sector financiero, comercial, productivo y de servicios.



### 1. Cursos y Seminarios

Contamos con una amplia oferta de cursos; sin embargo, el Centro de Entrenamiento, está siempre en disposición de diseñar de acuerdo con las necesidades de cada cliente.

### 2. Plataforma Virtual de Aprendizaje

**E-Fama** es un ambiente de capacitación virtual en donde ofrecemos la edición de materiales en diferentes formatos, el despliegue de información, seguimiento y certificación de cursos como todo un proceso o el alojamiento de los mismos desde nuestro servidor SGA Moodle.

Contamos con **4 aulas**, **1 auditorio**, **1 laboratorio de computadoras** y **1 sala de juntas**



Mobiliario



Proyector



Estacionamiento

**Con acceso a áreas de:**

Recepción, Sala de Espera, Baños y Cocina.

 [info@fama.com.ni](mailto:info@fama.com.ni)

 (505) 2223-3588 Ext. 104

 (505) 2223-3589 Ext. 104

 Km. 3.5 Carretera a Masaya, Banda Este.  
Managua, Nicaragua

