

Convocatoria de Cursos / *Concurso de Cursos*  
**Iberbibliotecas**



Inicio // Início  
de los cursos: // dos cursos:  
**30** de octubre  
// outubro

Cierre de recepción  
de postulaciones:  
**2 de octubre**

Fim da recepção  
de aplicações:  
**2 de outubro**

**2019**

### ***Servicio al cliente (atención de usuarios)***

#### *Objetivo general*

Entregar herramientas concretas que permitan mejorar el servicio al cliente y comprender al mismo tiempo la importancia de una buena atención a las y los usuarios.

Duración: **24 horas**

Modalidad: **E-learning**

#### *Evaluación*

El curso será evaluado con una escala de 0 a 100%, en cada unidad se presentan instancias de evaluación. El resultado del curso corresponderá al promedio de todas las evaluaciones realizadas.

#### *Condiciones de aprobación*

El participante debe obtener al un 60% para obtener una certificación.

#### *Módulos de trabajo*

**Módulo 1:** Introducción a la atención de usuarios y su importancia

**Módulo 2:** Herramientas de comunicación efectiva

**Módulo 3:** Atención de usuarios y Estrategias de resolución de problemas

*Perfil de la tutora*

Daniela Díaz es licenciada en educación con amplia experiencia laboral en el ámbito de la educación virtual y la atención de usuarios. Desde hace 6 años se desempeña como tutora virtual de diferentes instancias de formación a distancia ligadas a la formación continua de diferentes profesionales.