Ventas, Servicio al Cliente y Gestión de Quejas

SKU	10033
Modalidad	100% Online Asincrónica
Duración	70 horas
Dirigido a	Tripulantes, postulantes, trabajadores del sector marítimo, administrativos, estudiantes y personas interesadas en conocer la organización y las operaciones de la Marina Mercante.

Introducción

Este curso entrega una formación aplicada sobre ventas, servicio al cliente y gestión de quejas, contextualizada en la industria marítima. Permite comprender conceptos esenciales, reconocer procesos relevantes y aplicar buenas prácticas orientadas a un desempeño profesional eficiente, seguro y responsable.

Unidad 1. Fundamentos del sector

- **Conceptos esenciales.** Comprende los principios vinculados con conceptos esenciales y su relación con ventas, servicio al cliente y gestión de quejas.
- **Contexto institucional.** Identifica elementos, responsabilidades y procedimientos asociados con contexto institucional.
- **Importancia estratégica.** Aplica criterios prácticos para fortalecer importancia estratégica dentro del contexto marítimo.

Unidad 2. Organización marítima

- **Estructura operativa.** Comprende los principios vinculados con estructura operativa y su relación con ventas, servicio al cliente y gestión de quejas.
- **Roles profesionales.** Identifica elementos, responsabilidades y procedimientos asociados

con roles profesionales.

- **Cultura de trabajo.** Aplica criterios prácticos para fortalecer cultura de trabajo dentro del contexto marítimo.

Unidad 3. Operaciones básicas

- **Procesos marítimos.** Comprende los principios vinculados con procesos marítimos y su relación con ventas, servicio al cliente y gestión de quejas.
- **Documentación principal.** Identifica elementos, responsabilidades y procedimientos asociados con documentación principal.
- **Terminología aplicada.** Aplica criterios prácticos para fortalecer terminología aplicada dentro del contexto marítimo.

Unidad 4. Seguridad y desempeño

- **Prevención de riesgos.** Comprende los principios vinculados con prevención de riesgos y su relación con ventas, servicio al cliente y gestión de quejas.
- **Respuesta organizacional.** Identifica elementos, responsabilidades y procedimientos asociados con respuesta organizacional.
- **Proyección laboral.** Aplica criterios prácticos para fortalecer proyección laboral dentro del contexto marítimo.

Metodología

- Estudio autónomo mediante plataforma virtual.
- Lectura guiada de material especializado.
- Análisis de situaciones contextualizadas.
- Resolución de actividades prácticas individuales.
- Cuestionarios formativos por unidad.
- Actividad final integradora.

Recursos didácticos

- Manual digital del participante.
- Guías de aprendizaje descargables.
- Glosario técnico especializado.
- Fichas de apoyo y material complementario.
- Casos prácticos contextualizados.

Evaluación

- Cuestionarios de comprensión por unidad.
- Actividades de aplicación individual.
- Análisis de situaciones profesionales.
- Evaluación final integradora.

Competencias de egreso

Al finalizar el curso, la persona participante será capaz de comprender los fundamentos de ventas, servicio al cliente y gestión de quejas, reconocer sus procesos principales, utilizar conceptos técnicos relevantes y aplicar buenas prácticas dentro de la industria marítima.