

**UBAM**

Universidad Bancaria de México

**Educación a  
Distancia**

# Diplomados Profesionalizantes en línea



**CONVOCATORIA  
JUNIO Y JULIO / ENERO Y FEBRERO**

## Cultura de Atención al Cliente

WhatsApp: 55 4870 7845  
Mail: [diplomados@ubam.edu.mx](mailto:diplomados@ubam.edu.mx)

## Cultura de Atención al Cliente

El objetivo de este diplomado es dotar, proporcionar y mostrar al participante herramientas y técnicas que les permitan atender y entender las necesidades de sus clientes, que los ayuden a alinear sus metas a una calidad de servicio para maximizar la satisfacción de los mismos.

En la actualidad, la competencia en el ámbito laboral es cada día más exigente, esta situación, sin duda, impacta a todo los participantes, por lo que es necesario la capacitación y actualización, de tal manera, de que se tenga una alternativa más, que permita ampliar las oportunidades laborales.

### Plan de estudio

#### 1 Cuatrimestre (4 meses)

- Aspectos Básicos del Entorno Laboral.
- Actitud en el Servicio.
- Normas de Presentación Empresa o Negocio.
- Comunicación Verbal y No Verbal.
- Calidad en el Servicio y Satisfacción del Cliente.
- Manejo de Emociones.
- Atención y Servicio a Usuarios en Instituciones Públicas.

### Requisitos para inscripción

- Entrevista con la Coordinación de Proyectos de Educación a Distancia
- Constancia Laboral
- Realizar Registro en Línea en:
  - [www.ubam.diplomados.edu.mx](http://www.ubam.diplomados.edu.mx)
- Enviar Digitalizados al Correo:
  - [ubamdiplomados@gmail.com](mailto:ubamdiplomados@gmail.com)
    - Certificado de Último Nivel de Estudios Cursado / Título Profesional
- Llenar Solicitud de Inscripción.

### REQUISITO PARA OBTENER EL DIPLOMA

Monografía con una extensión mínima de 25 cuartillas, con formato de presentación APA. Aprobada por el docente del diplomado y el coordinador de Proyectos de Educación a Distancia.

# Diplomados Profesionalizantes