



Resolución Directoral

R.D. N° 198 -2017-CENFOTUR/DN

Barranco, 11 DIC 2017

VISTO:

El memorándum N° 095-2017-CEE de fecha 28 de noviembre de 2017, emitidos por el Comité de Calidad Educativa, sobre la aprobación del sílabo de los cursos de extensión educativa de "Atención al Cliente y Cajero";

CONSIDERANDO:

Que, los artículos 6 y 7 del Reglamento de Carreras y Cursos Ocupacionales y de Extensión del Centro de Formación en Turismo - CENFOTUR, aprobado mediante Resolución Directoral N° 298-2008-CENFOTUR/DN, señala que la oferta de extensión educativa se brinda a través de las modalidades educativas de capacitación y perfeccionamiento, comprendiendo la primera, el desarrollo de competencias técnicas y genéricas orientadas a lograr desempeños de calidad que son demandados en el ámbito laboral y empresarial;

Que, asimismo, el capítulo XIV del Título III del citado Reglamento señala los requisitos para la aprobación de cursos de extensión, estableciendo en su artículo 53 que los mismos deben ser aprobados por la Dirección Nacional mediante una Resolución Directoral;

Que, mediante los documentos del visto, el Comité de Calidad Educativa remite a Dirección de Extensión Educativa, la aprobación del sílabo de los cursos de extensión educativa de "Atención al Cliente y Cajero";

Que, mediante Memorando N° 1751-2017-DEE de fecha 08 de noviembre de 2017, la Dirección de Extensión Educativa solicita a Dirección Nacional la formalización de los sílabos de los cursos de extensión educativa de "Atención al Cliente y Cajero";

Que, revisado el sustento del curso de "Atención al Cliente y Cajero", forma parte del área de Formación especializada, es de carácter teórico-práctico y se realizará en la modalidad presencial, está dirigido a los beneficiarios del Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, como parte del convenio JÓVENES PRODUCTIVOS-CENFOTUR. El curso tiene como propósito brindar conocimientos básicos y aplicativos relacionados al manejo de las operaciones en caja registradora, atención al cliente, así como al dominio de las herramientas Informáticas más utilizados en las operaciones comerciales,



Resolución Directoral

permitiendo a los beneficiarios del Programa, elevar su competitividad para aprovechar mejor las oportunidades que ofrece la demanda del mercado laboral;

Que, de lo expuesto resulta necesario emitir la Resolución correspondiente;

Con la visación de la Dirección de Extensión Educativa, la Oficina de Asesoría Jurídica y la Secretaría General;

De conformidad con el Decreto Ley N° 22155 - Ley Orgánica del CENFOTUR, y su Reglamento de Organización y Funciones aprobado por Decreto Supremo N° 016-2011-MINCETUR;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. - APROBAR el curso de extensión: ""Atención al Cliente y Cajero"" de 240 horas académicas, cuyo sílabo (10 folios), forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo Segundo. - ENCARGAR a la Dirección de Extensión Educativa la supervisión y la ejecución del curso a que se refiere el primer artículo, y a la Dirección de Gestión Académica la expedición de la certificación correspondiente.

Artículo Tercero. - ENCARGAR a la Oficina de Administración y Finanzas la comunicación de la presente Resolución a la Dirección de Extensión Educativa, Dirección de Gestión Académica del Centro de Formación en Turismo - CENFOTUR, y otras áreas respectivas.

Artículo Cuarto. - ENCARGAR al responsable del Portal de Transparencia, la publicación de la presente resolución en la página web del Centro de Formación en Turismo.

Regístrese y comuníquese,


MADELEINE BURNS VIDAURREZAGA
Directora Nacional
CENTRO DE FORMACIÓN EN TURISMO

DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN EDUCATIVA
SÍLABO
"ATENCIÓN AL CLIENTE Y CAJERO"

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Nombre del (curso o módulo) : **ATENCIÓN AL CLIENTE Y CAJERO**
1.2 Horas de Clase Total : **240 horas**

II. SUMILLA

Sumilla

El curso Atención al cliente y Cajero, es de carácter teórico – práctico. Se realizará en la modalidad presencial. Está dirigido a los beneficiarios del Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, como parte del convenio JÓVENES PRODUCTIVOS-CENFOTUR. El curso tiene como propósito brindar conocimientos básicos y aplicativos relacionados al manejo de las operaciones en caja registradora, atención al cliente, así como al dominio de las herramientas Informáticas más utilizados en las operaciones comerciales, permitiendo a los beneficiarios del Programa, elevar su competitividad para aprovechar mejor las oportunidades que ofrece la demanda del mercado laboral.

El curso comprende el desarrollo de 03 módulos, a la vez, cada módulo involucra diversas unidades, según temarios. Los módulos son:

- 1.- Operador de Caja.
- 2.- Atención al cliente orientado al producto-servicio.
- 3.- Informática aplicada al manejo de Caja y atención al cliente

III. COMPETENCIAS DEL CURSO/MÓDULO

Competencias del curso/módulo

N°	Competencia General del Curso	N°	Competencias Específicas del Curso
1	Aplica operaciones de manejo de caja y atención al cliente, empleando estrategias pedagógicas vivenciales, con la finalidad de desarrollar habilidades en los beneficiarios que les permitan aprovechar la oferta laboral del mercado.	1.1	Maneja una caja registradora, empleando procedimientos adecuados para su operatividad.
		1.2	Aplica llenado correcto de principales comprobantes de pago, con el fin de sustentar adecuadamente las ventas realizadas.
		1.3	Practica el conteo rápido y eficiente de billetes y monedas nacional y extranjera, tomando en cuenta las características de valor del dinero.
		1.4	Aplica procedimientos de cuadre y cierre de caja estandarizados, con el fin de controlar de manera eficiente los ingresos y salidas en ella.
		1.5	Emplea estrategias de trato correcto al cliente en las operaciones comerciales, según su tipología.
		1.6	Aplica técnica y Plan de ventas, para la demostración de producto-servicio ofertado al mercado.
		1.7	Aplica estrategias de resolución de objeciones de los clientes, con el fin de mejorar el producto-servicio ofertado, elevando las ventas.
		1.8	Elabora principales documentos más utilizados en las operaciones comerciales, utilizando herramientas básicas de informática.

IV. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS:

MÓDULO 1: OPERADOR DE CAJA

UNIDAD I				
MANEJO DE CAJA, COMPROBANTES DE PAGO Y FACTURACIÓN				
COMPETENCIA ESPECÍFICA: 1.1, 1.2				
PRODUCTO:				
Clasifica las operaciones en caja, comprobantes de pago y facturación; en las operaciones comerciales.				
N° Sesión	N° Horas	Contenido	Actividades de Aprendizaje	Recursos Didácticos
1,2	12	- Prueba de Entrada. - El cajero Promotor de servicios. - Clasifica las Construcción de la relación entre el Operador de Caja y el cliente, aplicando: Diálogo cortés, Amabilidad y discreción. - Presentación personal, expresando experiencias, ideas y sentimientos. - El Protocolo de atención en caja.	- Presentación del sílabo. - Presentación de los temas a desarrollar según sesión. - Dinámica de apertura. - Aplicación de prueba de entrada. - Recojo de percepción y experiencias de participantes, respecto a los temas a tratar. - Exposición del facilitador. - Conflicto cognitivo. Participación individual Aplicando feedback (beneficiarios-facilitador), los primeros refuerzan los contenidos desarrollados en sesión. Participación grupal Organizados de (02) participantes por grupo, los participantes realizan el Protocolo de atención en caja. - Conclusiones y cierre.	- Sílabo. - Separata. - diapositiva. - Pizarra. - equipo multimedia.
3,4	12	- Manejo de Caja Registradora. - Los sistemas terminales (POS), tipos y aplicación. - Procedimientos en el Manejo de Caja: - Funciones y tareas del Cajero -vendedor. - Manejo de recursos por el Cajero: dinero, documentos comerciales y útiles de oficina. - Uso del password o contraseña.	- Presentación de los temas a desarrollar según sesión. - Dinámica de apertura. - Recojo de percepción y experiencias de participantes, respecto a los temas a tratar. - Exposición del facilitador. - Conflicto cognitivo. Trabajo Grupal - Organizados de (03) participantes por grupo, realizan prácticas de operaciones en caja registradora. - Realizan prácticas de funcionamiento de terminales POS. - Conclusiones y cierre.	- Sílabo. - Separata. - diapositiva. - Pizarra. - equipo multimedia.
5	6	Normas y procedimientos de Seguridad en Caja: Seguridad Física/ electrónica.	- Presentación de los temas a desarrollar según sesión. - Dinámica de apertura.	- Sílabo. - Separata. - diapositiva.

		• Caja en línea. • Pantalla o ventana de transacción. • Depósito en servicio. • Retiro en efectivo. • Depósito del mismo banco.	• Recojo de percepción y experiencias de participantes, respecto a los temas a tratar. • Exposición del facilitador. • Conflicto cognitivo. Participación individual. 1. Aplicando feedback, los participantes refuerzan las temáticas sobre Seguridad en caja. Trabajo Grupal 2. Organizados de (03) participantes por grupo, aplican las medidas de seguridad física y electrónica en caja. • Conclusiones y cierre.	• Pizarra. • equipo multimedia.
6	6	Documentos de Ventas que intervienen en las actividades Comerciales. • Características (cantidad, precio, IGV, RUC, fecha de Registro). Representación y poderes: Persona Natural y jurídica.	• Presentación de los temas a desarrollar según sesión. • Dinámica de apertura. • Recojo de percepción y experiencias de participantes, respecto a los temas a tratar. • Exposición del facilitador. • Conflicto cognitivo. Participación individual. 1. Aplicando feedback, los participantes refuerzan temáticas sobre principales características de los documentos más empleados en las operaciones comerciales. 2. Práctica personal. Cada participante calcula el IGV, según casuística señalada por el docente. • Conclusiones y cierre.	• Sílabo. • Separata. • diapositiva. • Pizarra. • equipo multimedia.
7,8	6	• Comprobantes de Pago: factura, boleta, ticket, Nota de débito y Nota de crédito. • Reglamento de Comprobantes de Pago. • Importancia de los comprobantes de Pago en las operaciones comerciales.	• Presentación de los temas a desarrollar según sesión. • Dinámica de apertura. • Recojo de percepción y experiencias de participantes, respecto a los temas a tratar. • Exposición del facilitador. • Conflicto cognitivo. Participación individual. 1. Aplicando feedback, los participantes reconocen las características e importancia de los comprobantes de pago en las operaciones comerciales. • Conclusiones y cierre.	• Sílabo. • Separata. • diapositiva. • Pizarra. • equipo multimedia.

9, 10, 11	6	Llenado correcto de una factura. Casísticas con comprobantes de Pago.	- Presentación de los temas a desarrollar. - Dinámica de apertura. - Recojo de percepción y experiencias de participantes, respecto a los temas a tratar. - Exposición del facilitador. - Conflicto cognitivo. Participación grupal - Los participantes organizados de (03) por grupo, según casística, aplican el llenado de factura y principales comprobantes de pago. - Conclusiones y cierre.	- Sílabo. - Separata. - diapositiva. - Pizarra. - equipo multimedia.
-----------	---	--	--	--

UNIDAD II
CONTEO, CUADRE DE CAJA Y CIERRE

COMPETENCIA ESPECÍFICA: 1.3, 1.4

PRODUCTO:

Elaborará el Conteo seguro y rápido de billetes en moneda nacional y extranjera, así como el Cuadre y cierre de caja para operaciones comerciales.

N° Sesión	N° Horas	Contenido	Actividades de Aprendizaje	Recursos Didácticos
12	6	- Operaciones en Caja. - Conteo de dinero en caja. - Normas de seguridad para la entrega de dinero. - Elementos de seguridad en cheques.	- Presentación de los temas a desarrollar, según sesión correspondiente. - Recojo de percepción y experiencias de participantes, respecto a temario. - Exposición del facilitador. - Conflicto cognitivo. Participación Individual - El participante realiza prácticas de conteo de dinero en caja, tomando en cuenta medidas de seguridad durante el proceso. - Revisa con seguridad, características más relevantes de los cheques empleados en las operaciones comerciales. - Conclusiones y cierre.	- Sílabo. - Separata. - diapositiva. - Pizarra. - equipo multimedia.
13	6	- Principales características físicas de billetes y moneda nacional y extranjera. - Conteo de dinero rápido, considerando estándares de tiempo y precisión. - Métodos de conteo rápido de billetes.	- Presentación de los temas a desarrollar según sesión. - Recojo de percepción y experiencias de participantes, respecto a los temas a tratar. - Exposición del facilitador. Participación Individual - Cada participante realiza el reconocimiento de las principales	- Sílabo. - Separata. - diapositiva. - Pizarra. - equipo multimedia.

			características de las monedas y billetes nacional y extranjero, resaltando sus características de seguridad. Participación Grupal 2. Se organizan de (04) participantes por grupo. Realizan una competencia de conteo de dinero rápido y seguro, aplicando técnicas más empleadas en las operaciones comerciales. Conclusiones y cierre.	
14	6	- Cuadre de caja: métodos y técnicas para su aplicación. - Ingresos y salidas de caja en efectivo. - Revisión, verificación y verificación de cartas diversas.	- Presentación de los temas a desarrollar. - Recojo de percepción y experiencias de participantes, respecto a los temas a tratar. - Exposición del facilitador. - Conflicto cognitivo. Participación grupal 1. Los beneficiarios se organizan de (03) por grupo. 2. Aplican procedimientos de cuadre de caja según técnicas existentes. 3. Realizan prácticas de manejo de ingreso y salidas de efectivo en caja. - Conclusiones y cierre.	- Sílabo. - Separata. - diapositiva. - Pizarra. - equipo multimedia.
15	6	El cierre de Caja: Diferencia, análisis y cierre.	- Presentación de los temas a desarrollar. - Recojo de percepción y experiencias de participantes, respecto a los temas a tratar. - Exposición del facilitador. - Conflicto cognitivo. Participación grupal 1. Los participantes se organizan de (03) por persona. 2. Aplican procedimientos de cuadre de caja según técnicas existentes. - Conclusiones y cierre.	- Sílabo. - Separata. - diapositiva. - Pizarra. - equipo multimedia.

MÓDULO 2: ATENCIÓN AL CLIENTE ORIENTADO AL PRODUCTO-SERVICIO

UNIDAD I
TIPOLOGÍA DEL CLIENTE

COMPETENCIA ESPECÍFICA: 1.5

PRODUCTO:

- Manejo y buen uso de Estrategias de trato al cliente según su tipología.

N° Sesión	N° Horas	Contenido	Actividades de Aprendizaje	Recursos Didácticos
16, 17, 18	18	- Definición del Cliente. - Tipología del cliente. - Características de cada uno de los clientes existentes en las operaciones comerciales, según tipología: - Cliente indeciso. - Cliente compulsivo. - Cliente conversador. - Cliente bien informado. - El arte de prestar buen servicio: satisfacción de clientes internos y externos. - El arte de obtener buen servicio.	- Presentación de los temas a desarrollar. - Recojo de percepción y experiencias de participantes, respecto a los temas a tratar. - Exposición del facilitador. - Conflicto cognitivo. Participación individual - Aplicando feedback, los participantes definen las características de cada uno de los diferentes tipos de clientes existentes durante las operaciones comerciales. Participación grupal - Los participantes organizados de (04) por grupo, realizan sociodramas, empleando casuísticas seleccionadas dirigidas a recrear los diferentes tipos de clientes existentes según tipología. - Conclusiones y cierre.	- Sílabo. - Separata. - diapositiva. - Pizarra. - equipo multimedia
19, 20	12	- Estrategias de relaciones humanas en el tratamiento con los diferentes tipos de clientes. - Los elementos de la comunicación, en las operaciones comerciales. - Estrategias para un buen servicio: lenguaje corporal, tono de voz, etiqueta telefónica. - Motivación a los empleados. Mejoramiento y esfuerzo continuo.	- Presentación de los temas a desarrollar. - Recojo de percepción y experiencias de participantes, respecto a los temas a tratar. - Exposición del facilitador. - Conflicto cognitivo. Participación grupal - Los participantes organizados de (04) por grupo, aplican estrategias de comunicación para el trato directo con el cliente en las diferentes operaciones comerciales. - Conclusiones y cierre.	- Sílabo. - Separata. - diapositiva. - Pizarra. - equipo multimedia

UNIDAD II
ESTRATEGIAS DE PRESENTACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

COMPETENCIA ESPECÍFICA: 1.6

PRODUCTO:

- Estrategia de presentación del Producto-servicio y Plan de Ventas.

N° Sesión	N° Horas	Contenido	Actividades de Aprendizaje	Recursos Didácticos
21	6	Estrategias de acercamiento al cliente: - Contacto visual. - Cortesía en el diálogo.	- Presentación de los temas a desarrollar. - Recojo de percepción y experiencias de beneficiarios, respecto a contenidos. - Exposición del facilitador.	- Sílabo. - Separata. - diapositiva. - Pizarra. - equipo multimedia.

		Técnicas de escucha.	- Conflicto cognitivo. Participación grupal - Se organizan de (03) participantes por grupo. - Aplican técnicas de acercamiento al cliente, empleando sociodramas. - Conclusiones y cierre.	
22	6	Presentación de bienes y servicios en las ventas. - Características del Producto servicio. - Funcionalidad, versatilidad y rendimiento del producto. Estrategias de Ventas: - Técnica AIDA.	- Presentación de los temas a desarrollar. - Recojo de percepción y experiencias de participantes, respecto a los temas a tratar. - Exposición del facilitador. - Se genera conflicto cognitivo. Participación grupal - Se organizan de (04) participantes por grupo. - Realizan simulación de procesos de ventas, aplicando técnica AIDA para su desarrollo. - Conclusiones y cierre.	- Sílabo. - Separata. - diapositiva. - Pizarra. - equipo multimedia.
23, 24	12	Frases más empleadas de cortesía en el trato directo con los clientes. Visita guiada a centros comerciales.	- Presentación de actividades a desarrollar. Visita Guiada - Realizan visita guiada a (02) centros comerciales, con la finalidad de observar y asimilar el trato directo al cliente, así como el procedimiento de las ventas según tipo de cliente. Un Centro Comercial por día. - Culminada las visitas, en aula resaltan conclusiones.	- Sílabo. - Separata. - diapositiva. - Pizarra. - equipo multimedia.
25, 26	12	- La planificación en las ventas. - Elementos de la planificación. - Análisis FODA. - Monitoreo de metas en las ventas. - Evaluación de resultados.	- Presentación de los temas a desarrollar. - Recojo de percepción y experiencias de participantes, respecto a los temas a tratar. - Exposición del facilitador. - Se lleva a cabo proceso cognitivo. Trabajo grupal - Se organizan de (04) participantes por grupo. - Elaboran un Plan de ventas, para una empresa (casuística), considerando la preparación previa de un análisis FODA. - Conclusiones y cierre.	- Sílabo. - Separata. - diapositiva. - Pizarra. - equipo multimedia.

**UNIDAD III
MANEJO DE OBJECIONES**

COMPETENCIA ESPECÍFICA: 1.7

PRODUCTO:

- Resolución de objeciones de clientes en las operaciones comerciales.

N° Sesión	N° Horas	Contenido	Actividades de Aprendizaje	Recursos Didácticos
27, 28, 29	18	Definición de las Objeciones. Causas de las objeciones. Clasificación de las objeciones: • Verdaderas. • Disculpas. • Malintencionadas. Lo positivo de las objeciones. ¿Cómo lidiar con las objeciones del cliente? El enfoque ganar – ganar para el cierre de ventas.	• Presentación de los temas a desarrollar según sesión. • Recojo de percepción y experiencias de participantes, respecto a los temas a tratar. • Exposición del facilitador. • Se lleva a cabo proceso cognitivo. Participación Individual 1. Empleando feedback, refuerzan marco teórico de las objeciones: causas y estrategias de solución. Participación Grupal 2. Se organizan de (03) por grupo. Mediante prácticas vivenciales, desarrollan casuísticas de objeciones, estableciendo estrategias de solución, para cada caso según su clasificación. • Se lleva a cabo proceso cognitivo.	• Sílabo. • Separata. • diapositiva. • Pizarra. • equipo multimedia.
30, 31, 32	18	Objeciones del cliente respecto a principales aspectos, durante una operación comercial: • Precio. • Producto. • Empresa. • Servicio post venta. • Al vendedor.	• Presentación de los temas a desarrollar. • Recojo de percepción y experiencias de participantes, respecto a los temas a tratar. • Exposición del facilitador. • Se lleva a cabo proceso cognitivo. Participación Individual 1. Empleando feedback, refuerzan marco teórico sobre el manejo de las objeciones: causas y estrategias de solución. Participación Grupal 2. Se organizan de (04) participantes por grupo. Aplicando sociodramas, Resuelven objeciones respecto a principales aspectos de las operaciones comerciales. • Se lleva a cabo proceso cognitivo.	• Sílabo. • Separata. • diapositiva. • Pizarra. • equipo multimedia.

MÓDULO 3: INFORMÁTICA APLICADA AL MANEJO DE CAJA Y ATENCIÓN AL CLIENTE



UNIDAD I				
HERRAMIENTAS INFORMATICAS PARA OPERACIONES EN CAJA Y ATENCIÓN AL CLIENTE				
COMPETENCIA ESPECÍFICA: 1.8				
PRODUCTO:				
Preparar documentos comerciales empleando herramientas informáticas.				
N° Sesión	N° Horas	Contenido	Actividades de Aprendizaje	Recursos Didácticos
33	6	Sistema operativo: Operaciones básicas con archivos y carpetas. Ejercicios prácticos.	- Presentación de los temas a desarrollar. - Recojo de percepción y experiencias de participantes, respecto a los temas a tratar. - Exposición del facilitador. Participación Individual. - Empleando un computador por beneficiario. Identifican principales operaciones básicas en el sistema operativo. - Realizan ejercicios de elaboración de carpetas y archivos digitales.	- Sílabo. - Separata. - diapositiva. - Pizarra. - PC.
34, 35, 36	18	Aplicación de MS Word para elaborar documentos: - Partes del entorno. - Diseño de página. - Configurar página. - Fondos de página. - Insertar encabezado, pie y numeración de página. - Distribuir texto en columnas. - Insertar imágenes, ilustraciones y tablas. - Ejercicios prácticos.	- Presentación de los temas a desarrollar. - Recojo de percepción y experiencias de participantes, respecto a los temas a tratar. - Exposición del facilitador. Participación Individual. - Identifican los aspectos y características más importantes del entorno Word. - Preparan documentos en Word, más utilizados en las operaciones comerciales.	- Sílabo. - Separata. - diapositiva. - Pizarra. - PC.
37, 38, 39, 40	24	Aplicación de MS Excel para elaborar documentos: - Partes del entorno. - Operaciones con hojas de cálculo (agregar, renombrar, duplicar, mover, ocultar y eliminar). - Operaciones con celdas (copiar, pegar, cortar, pegar valores y pegado especial). - Operaciones con columnas y filas (insertar, ocultar y eliminar). - Formato de celdas (número, alineación y borde). Ejercicios prácticos. Prueba de salida	- Presentación de los temas a desarrollar. - Recojo de percepción y experiencias de participantes, respecto a los temas a tratar. - Exposición del facilitador. Participación Individual. - Identifican aspectos y características más importantes del entorno Excel. - Mediante uso de casuísticas, resuelven documentos en Excel, más utilizados en las operaciones comerciales. Aplican prueba de salida	- Sílabo. - Separata. - diapositiva. - Pizarra. - PC.

V. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

La metodología a utilizar para el desarrollo del curso: Atención al cliente y cajero, será aplicando estrategias que permitan el "aprender haciendo", dirigido a los participantes del Programa Jóvenes Productivos del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Asimismo, se utilizarán organizadores audiovisuales, permitiendo el logro de competencias de manera práctica y didáctica.

Las estrategias metodológicas a considerar serán:

- Participación Individual.
- Trabajo grupal.
- Prácticas vivenciales.
- Exposición temática.
- Análisis de casos.

VI. EQUIPOS Y MATERIALES

Equipo multimedia, PC, pizarra, diapositivas, videos, imágenes, separata y evaluaciones.

VII. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

N°	Esquema de Evaluación	Ponderación %	Total
1	Evaluación Entrada	referencial	100%
2	Evaluación Práctica	70%	
3	Evaluación Final	30%	

Normas específicas del Curso/ Módulo

1. La cantidad de horas mínima de asistencia, para la obtención del diploma respectivo, es del 80%
2. Se otorgará diplomas a los alumnos que hayan aprobado con nota igual o mayor a 11.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

- COVEY, S. (2015). Los 7 hábitos de las personas altamente efectivas (actualizado). Editorial Paidós Ibérica. Barcelona. España.
- GARCIA, G. (2014). Estrategias para fidelizar clientes. Editorial Digital Books. España.
- LONDOÑA, CL. (2011). Atención al cliente y gestión de reclamaciones. Editorial Fundación Confemetal. Madrid. España.
- GARCIA, G. (2011). Técnicas de Comunicación y atención al cliente/ consumidor. IC Editorial. España.
- RUBIO, E. (2007). El Vendedor Excelente. Editorial Paidós Ibérica. Barcelona. España.