

24

HORAS



CLASE PRESENCIAL

CURSO

Técnicas de Atención al Cliente para un Servicio de Calidad

PÚBLICO OBJETIVO

Administrativos responsables de atención al cliente, encargados de gestionar consultas, quejas y pedidos, sirviendo como puente entre la empresa y los clientes.

REQUISITOS DE INGRESO

- Conocimiento de los procesos internos de la empresa u organización

MÁS INFORMACIÓN EN
WWW.CAIUSACH.CL



FACULTAD DE
INGENIERÍA

CAIUSACH

CAPACITACIÓN CON SENTIDO

MÓDULOS Y CONTENIDOS

Módulo 1: Fundamentos de la Atención al Cliente

- Importancia estratégica de la orientación al cliente.
- Principios de la atención efectiva centrada en el cliente.
- Análisis de casos reales exitosos y errores comunes en atención.

Competencias a desarrollar: Reconocer la importancia de la cliente como eje estratégico de la organización y los factores clave para garantizar su éxito.

Módulo 2: Habilidades Interpersonales y Comunicación Efectiva

- Técnicas de escucha activa y empatía.
- Herramientas para la comunicación verbal y no verbal.
- Estrategias para manejar conversaciones difíciles y resolver conflictos.
- Simulaciones de interacciones cliente-empleado.

Competencias a desarrollar: Mejorar la capacidad de comunicación interpersonal, gestionando interacciones complejas de manera profesional y empática.

Módulo 3: Diseño de Estrategias de Satisfacción al Cliente Externo

- Identificación y priorización de necesidades y expectativas del cliente.
- Técnicas para superar expectativas y crear experiencias memorables.
- Indicadores clave de satisfacción (KPI) y su medición.
- Taller práctico: diseño de estrategias de mejora para casos reales.

Competencias a desarrollar: Crear y aplicar estrategias personalizadas que potencien la satisfacción del cliente externo.

Módulo 4: Gestión del Cliente Interno para un Servicio Integral

- Conceptos de cliente interno y su impacto en la calidad del servicio.
- Liderazgo, feedback efectivo y empoderamiento en equipos.
- Evaluación del clima laboral y satisfacción interna.

Competencias a desarrollar: Implementar prácticas para gestionar exitosamente al cliente interno, promoviendo un entorno colaborativo y productivo.



MÓDULOS Y CONTENIDOS

Módulo 5: Actitudes y Conductas para Excelencia en la Atención

- Principios y actitudes que crean experiencias positivas.
- Creación de valor para el cliente a través de conductas proactivas.
- Gestión emocional para mantener la excelencia en situaciones complejas.
- Simulación de escenarios prácticos.

Competencias a desarrollar: Adoptar conductas y actitudes que favorezcan un servicio al cliente sobresaliente.

Módulo 6: Técnicas de Fidelización y Construcción de Relaciones a Largo Plazo

- Componentes clave de la fidelización de clientes.
- Estrategias para crear relaciones de confianza y lealtad.
- Diseño de programas de fidelidad basados en datos y experiencias.
- Taller práctico: creación de un plan de fidelización para un caso real.

Competencias a desarrollar: Diseñar e implementar estrategias de fidelización que generen relaciones sostenibles con los clientes.



MÓDULOS Y CONTENIDOS

Metodología de Capacitación Presencial

La metodología de nuestro curso presencial, está diseñada para desarrollar competencias laborales clave que mejoren el desempeño de los trabajadores, mediante estrategias activas que aseguran un aprendizaje relevante y aplicable. La fortaleza de esta metodología está dada por:

- **Interacción personalizada y contextualizada.**
- **Retroalimentación inmediata para optimización continua.**
- **Desarrollo de competencias blandas críticas.**
- **Participación activa que impulsa el aprendizaje práctico.**

Este enfoque integral garantiza que los trabajadores no solo adquieran conocimientos, sino que desarrollen las competencias necesarias para enfrentar con éxito los retos y demandas de su rol en la empresa, mejorando tanto su rendimiento individual como el del equipo.

Asistencia mínima

75% (Escala de 0 a 100%)

Nota Mínima

4.0 (Escala de 1.0 a 7.0)

Al término del curso el participante que apruebe el Sistema de Evaluación recibirá un Certificado de Capacitación otorgado por

CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL
C.A.I
FACULTAD DE INGENIERÍA
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE



SISTEMA DE
EVALUACIÓN



FACULTAD DE
INGENIERÍA

CAIUSACH

CAPACITACIÓN CON SENTIDO