

24
HORAS

CLASES ELEARNING
SÍNCRONO

CURSO

Técnicas de Atención al Cliente para un Servicio de Calidad

PÚBLICO OBJETIVO

Dirigido a colaboradores de áreas comerciales, administrativas y de atención al cliente que busquen fortalecer sus habilidades para interactuar exitosamente con clientes internos y externos, promoviendo un servicio de calidad y satisfacción en sus organizaciones.

REQUISITOS DE INGRESO

- Conocimiento básico de protocolos de atención al cliente.
- Manejo de herramientas tecnológicas básicas para plataformas e-learning.

MÁS INFORMACIÓN EN
WWW.CAIUSACH.CL



FACULTAD DE
INGENIERÍA **CAIUSACH**

CAPACITACIÓN CON SENTIDO

MÓDULOS Y CONTENIDOS

Módulo 1: Fundamentos de la Atención al Cliente

- Antecedentes preliminares.
- Definición y objetivos de la atención al cliente.
- Importancia de la orientación al cliente como clave competencia laboral.
- Principios de una orientación eficaz hacia el cliente.

Competencias a desarrollar: Identificar y aplicar los fundamentos básicos de la atención al cliente, comprendiendo su relevancia en la orientación de acciones organizacionales.

Módulo 2: Habilidades y Competencias para la Atención al Cliente

- Comunicación interpersonal efectiva.
- Escucha activa, empatía y asertividad.
- Comunicación persuasiva y uso eficiente de preguntas.
- Gestión de conflictos y situaciones difíciles.
- Proactividad, creatividad y gestión emocional.

Competencias a desarrollar: Desarrollar habilidades interpersonales avanzadas para interactuar de manera efectiva con clientes, manejando conflictos y promoviendo relaciones positivas.

Módulo 3: Estrategias para la Satisfacción del Cliente Externo

- Identificación y análisis de necesidades del cliente.
- Educación para la satisfacción del cliente.
- Medición de la satisfacción del cliente externo.

Competencias a desarrollar: Implementar estrategias que identifiquen y respondan a las demandas de los clientes externos, mejorando su experiencia y satisfacción.



MÓDULOS Y CONTENIDOS

Módulo 4: Estrategias para la Satisfacción del Cliente Interno

- Enfoque de procesos y cliente interno.
- Autonomía para la toma
- Liderazgo coherente y gestión del feedback.
- Evaluación de la satisfacción del cliente interno.

Competencias a desarrollar: Fortalecer la cohesión organizacional mediante estrategias que optimizan la experiencia del cliente interno, fomentando el liderazgo y la autonomía.

Módulo 5: Actitudes y Conductas en la Atención al Cliente

- Principios para una atención excelente.
- Conductas que favorecen la satisfacción del cliente.
- Creación de experiencias personalizadas.

Competencias a desarrollar: Adoptar actitudes y conductas que favorezcan una atención excepcional, generando experiencias positivas y personalizadas para los clientes.

Módulo 6: Servicio al Cliente y Fidelización

- Elementos clave del servicio al cliente.
- Creación de valor mediante el servicio.
- Estrategias para fidelizar clientes y asegurar su satisfacción integral.

Competencias a desarrollar: Diseñar e implementar estrategias de fidelización que creen valor para el cliente, consolidando relaciones duraderas y satisfactorias.



MÓDULOS Y CONTENIDOS

Metodología de Capacitación Síncrona

La metodología de capacitación síncrona, con clases en vivo y acceso a la grabación de las clases dictadas por el relator está diseñada para desarrollar y fortalecer competencias clave en los trabajadores. La fortaleza de esta metodología está dada por:

- **Interacción en tiempo real:** Sesiones en vivo con el profesor para resolver dudas y recibir retroalimentación inmediata.
- **Flexibilidad:** Acceso a grabaciones para repasar contenido en cualquier momento.
- **Entorno:** Moodle centraliza recursos, facilita el seguimiento y la autoevaluación.
- **Colaboración entre equipos distribuidos:** Fomenta el intercambio de ideas y el aprendizaje colaborativo entre trabajadores en distintas ubicaciones geográficas.

Esta metodología combina las ventajas del aprendizaje en tiempo real y la flexibilidad del acceso a contenido grabado. Las sesiones en vivo proporcionan interacción directa con el profesor, similar a la capacitación presencial, fomentando la participación activa y la resolución inmediata de dudas. Al mismo tiempo, el acceso a las grabaciones permite a los trabajadores repasar y profundizar en los contenidos a su propio ritmo, sin limitaciones geográficas ni de horarios. Esto garantiza una capacitación eficiente y flexible, adecuada para empresas con equipos distribuidos o con agendas laborales exigentes.

Participación 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