

16

HORAS



CLASE ASINCRONO

CURSO

Técnicas de Atención al Cliente para Servicio de Calidad

PÚBLICO OBJETIVO

Este curso está dirigido a personal administrativo de atención al cliente.

REQUISITOS DE INGRESO

Conocimientos básicos en atención al cliente, manejo de plataformas virtuales, y uso de Moodle y Zoom en sistema operativo Windows.

MÁS INFORMACIÓN EN
WWW.CAIUSACH.CL



FACULTAD DE
INGENIERÍA

CAIUSACH

CAPACITACIÓN CON SENTIDO

MÓDULOS Y CONTENIDOS

Módulo 1: Fundamentos de la Atención al Cliente

- Concepto y enfoque de la atención al cliente.
- La importancia de orientar nuestras acciones hacia el cliente.
- Habilidades de comunicación interpersonal y escucha activa.
- Empatía y asertividad en el servicio.
- Gestión de conflictos y manejo de situaciones difíciles.
- Proactividad y creatividad en la atención al cliente.

Competencias a Desarrollar: Identificar y comprender los fundamentos de la atención al cliente para garantizar una experiencia positiva y alineada con los estándares empresariales.

Módulo 2: Necesidades del Cliente

- Identificación de necesidades y segmentación de mercado.
- Medición y gestión de la satisfacción del cliente.
- Enfoque de procesos y atención al cliente.
- Autonomía y empowerment en la toma de decisiones.
- Liderazgo y coherencia en el servicio al cliente.
- Recepción de feedback y reconocimiento.

Competencias a Desarrollar: Reconocer y gestionar las necesidades de los clientes para optimizar la satisfacción y fomentar relaciones a largo plazo.

Módulo 3: Técnicas de Atención al Cliente

- Técnicas para la creación de experiencias personalizadas.
- Principios de la empresa en la atención al cliente.
- Conductas que favorecen la satisfacción del cliente.
- Técnicas clave del servicio al cliente.
- Creación de valor a través del servicio al cliente.

Competencias a Desarrollar: Aplicar técnicas efectivas para atender a los clientes de forma personalizada, generando valor agregado y consolidando su fidelidad.



MÓDULOS Y CONTENIDOS

Metodología de Capacitación Asíncrona

La metodología de capacitación asíncrona ofrece flexibilidad, autonomía y accesibilidad, proporcionando a los trabajadores la oportunidad de aprender a su propio ritmo y en su propio tiempo, sin comprometer la calidad del aprendizaje. La fortaleza de esta metodología está dada por:

- **Flexibilidad horaria:** cada participante tiene la capacidad de gestionar su propio proceso de aprendizaje.
- **Acceso permanente a los recursos.**
- **Escalabilidad y consistencia:** permite formar a grandes grupos de trabajadores de manera simultánea, garantizando una experiencia uniforme y asegurando que todos reciban la misma calidad de formación, independientemente de su ubicación o disponibilidad.
- **Evaluación continua y adaptación.**

Esta metodología es ideal para empresas que buscan capacitar a sus equipos sin comprometer la eficiencia operativa, asegurando un aprendizaje eficaz, accesible y adaptable a las necesidades del entorno laboral.

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