

Diseño Instruccional

Atención al Cliente Profesional

Plan formativo · Formato SENCE

Nombre del curso	Atención al Cliente Profesional
Modalidad	E-learning asincrónico, sin facilitador, Nivel 2
Duración total	20 horas cronológicas
N° de módulos	4
Dirigido a	Ejecutivos/as de atención, vendedores/as y recepcionistas que se desempeñen en funciones de atención presencial o digital, orientadas a la entrega de servicios y satisfacción del cliente.
Requisitos de ingreso	Edad mínima de 18 años. Enseñanza media completa o experiencia laboral relacionada con atención de clientes (deseable). Conocimientos básicos de comunicación y atención de usuarios. Manejo de computador a nivel usuario. Conocimientos básicos de navegación en Internet y uso de correo electrónico. Manejo básico de plataforma LMS. Disponer de computador o notebook con acceso estable a Internet y navegador web actualizado.

Competencia a desarrollar

Aplicar técnicas de atención al cliente, considerando comunicación efectiva, resolución de requerimientos y estándares de calidad del servicio, de acuerdo con procedimientos organizacionales.

Aprendizajes esperados, contenidos y horas

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
1	Fundamentos de la Atención al Cliente AE1: Reconocer los fundamentos de la atención al cliente, considerando principios de calidad, tipos de clientes y actitud de servicio.	• Concepto e importancia de la atención al cliente • Rol del cliente en las organizaciones • Tipos de clientes • Calidad de servicio • Experiencia del cliente • Imagen profesional • Actitud de servicio • Actividad práctica y foro temático	5
2	Comunicación Efectiva en la Atención al Cliente AE2: Ejecutar técnicas de comunicación efectiva en la atención al cliente, considerando escucha activa, empatía y canales de comunicación.	• Comunicación interpersonal • Escucha activa • Empatía • Comunicación verbal y no verbal • Formulación de preguntas • Atención presencial y digital • Aplicación práctica	5

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
3	Manejo de Requerimientos y Resolución de Problemas AE3: Resolver requerimientos de clientes, considerando identificación de necesidades, manejo de consultas y técnicas de resolución de problemas.	• Identificación de necesidades • Manejo de consultas • Gestión de reclamos • Objeciones • Técnicas de resolución • Seguimiento y cierre efectivo • Resolución práctica	5
4	Excelencia en el Servicio y Fidelización de Clientes AE4: Aplicar estrategias de excelencia en el servicio para fortalecer la satisfacción y fidelización del cliente, de acuerdo con estándares organizacionales.	• Excelencia en el servicio • Experiencias positivas • Fidelización • Manejo de clientes difíciles • Mejora continua • Diseño de acciones de calidad	5
Total horas cronológicas			20

Sistema de evaluación

Instrumento	Descripción
Evaluación diagnóstica	Selección múltiple, sin nota, 10 preguntas que cubren los cuatro AE, para detectar conocimientos previos sobre calidad de servicio, comunicación, manejo de reclamos y fidelización.
Evaluaciones parciales	Una evaluación por cada uno de los cuatro módulos (declarado en la solicitud). 8 preguntas por módulo, todas etiquetadas con el AE del módulo. Aprobación 60%. En conjunto ponderan el 60% de la nota final.
Escala de calificación	Escala 1,0 a 7,0. Nota mínima de aprobación 4,0. Exigencia 60% de logro total. Asistencia/avance mínimo 75%.
Ponderación	Actividades modulares 60% · Evaluación final integradora 40% · Total 100%.