

Diseño Instruccional

Técnicas de atención al cliente y al usuario interno

Plan formativo · Formato SENCE

Nombre del curso	Técnicas de atención al cliente y al usuario interno
Modalidad	E-learning asincrónico, sin facilitador, Nivel 2
Duración total	60 horas pedagógicas
N° de módulos	4
Dirigido a	Personas que atienden, orientan, coordinan o procesan requerimientos de clientes externos y usuarios internos en cualquier tipo de organización (atención presencial, telefónica, correo o mesa de ayuda).
Requisitos de ingreso	Manejo básico de computador, correo electrónico e Internet. No requiere conocimientos previos de atención al cliente.

Competencia a desarrollar

Aplicar técnicas de atención de calidad a clientes externos y usuarios internos, de acuerdo con los protocolos organizacionales y los estándares de calidad de servicio, resguardando un trato respetuoso y la resolución oportuna de los requerimientos.

Aprendizajes esperados, contenidos y horas

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
1	Fundamentos del servicio y comunicación efectiva AE1: Identificar los principios de atención y comunicación efectiva aplicables a clientes externos y usuarios internos, mediante el análisis guiado de situaciones habituales de servicio.	• Conceptos de atención, servicio y experiencia. • Características del cliente externo y del usuario interno. • Necesidades, expectativas y percepción del servicio. • Cultura de servicio y momentos de verdad. • Elementos del proceso comunicacional. • Escucha activa, empatía y asertividad. • Lenguaje claro y trato respetuoso en canales de atención.	15
2	Protocolo de atención al cliente externo AE2: Describir las etapas del protocolo de atención al cliente externo, mediante la elaboración de una secuencia guiada de acogida, indagación, orientación, derivación y cierre.	• Tipologías y necesidades del cliente externo. • Preparación y disposición para la atención. • Acogida e identificación del requerimiento. • Indagación y confirmación de la necesidad. • Orientación y entrega de información pertinente. • Derivación según atribuciones y procedimientos. • Registro, seguimiento y cierre de la atención externa.	15
3	Procedimiento de atención al usuario interno AE3: Utilizar un procedimiento básico de atención al usuario interno, mediante el registro guiado de requerimientos, prioridades, responsables, plazos, derivaciones y seguimiento.	• Función del usuario interno en la cadena de servicio. • Relación cliente-proveedor entre áreas. • Registro de solicitudes y antecedentes mínimos. • Criterios de prioridad, urgencia e impacto. • Responsables, plazos y acuerdos de atención. • Derivación y coordinación entre unidades. • Seguimiento, retroalimentación y cierre del requerimiento.	15

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
4	Reclamos, calidad y mejora del servicio AE4: Aplicar técnicas básicas de atención de reclamos y mejora del servicio, mediante la resolución escrita de un caso guiado y el análisis de información básica de satisfacción y calidad.	• Diferencias entre consulta, queja, reclamo y sugerencia. • Autorregulación y contención inicial del usuario. • Identificación del problema y registro de antecedentes. • Lenguaje de desescalamiento y trato respetuoso. • Alternativas de respuesta, derivación y cierre del reclamo. • Indicadores básicos: tiempos, resolución, satisfacción y reclamos. • Acciones de mejora, responsables, plazos y seguimiento.	15
Total horas pedagógicas			60