

Diseño Instruccional

Técnicas para la Atención y Servicio al Cliente

Plan formativo · Formato SENCE

Nombre del curso	Técnicas para la Atención y Servicio al Cliente
Modalidad	E-learning asincrónico, sin facilitador, Nivel 2
Duración total	60 horas cronológicas
N° de módulos	3
Dirigido a	Ejecutivos comerciales y personas encargadas de la atención al cliente que se desempeñan en áreas de servicio, ventas o contacto directo con usuarios.
Requisitos de ingreso	Saber leer y escribir, manejo básico de computador e Internet (navegación web y correo electrónico) para participar en una plataforma e-learning. No requiere conocimientos previos en atención al cliente.

Competencia a desarrollar

Aplicar técnicas de atención y servicio al cliente conforme a los protocolos establecidos por la organización.

Aprendizajes esperados, contenidos y horas

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
1	Conceptos generales asociados al trato al cliente AE1: Reconocer los conceptos fundamentales de la calidad de servicio y el perfil del profesional de atención al cliente en el contexto organizacional.	• Personal que atiende al público y su rol en la organización • Importancia de la calidad en el servicio • Perfil del profesional de atención a usuarios • Claves para medir la satisfacción del usuario • Concepto de calidad de servicio • Normas básicas en la atención al usuario • Técnicas para ganar la confianza de los usuarios	20
2	Atención en el proceso de ventas AE2: Identificar las características de una atención al cliente de calidad según los protocolos establecidos por la empresa.	• La calidad de servicio como estrategia de diferenciación • Prestaciones accesorias del servicio • Actitud personal: potenciar la autoestima • Caracterización del cliente y su importancia • Tipos de clientes • Fidelización: valor de un cliente fiel y ciclo de lealtad • Planificación y organización de la venta: etapas y roles • Prospección de potenciales clientes • Presentación de ventas: estructura de la propuesta	20
3	Comunicación efectiva y resolución de necesidades del cliente AE3: Aplicar técnicas de comunicación efectiva para la resolución de conflictos durante la atención al cliente.	• Comunicación efectiva y resolución de conflictos • Habilidades para escuchar: la escucha activa • Las barreras de la comunicación • Comunicación telefónica con el usuario • Técnicas de resolución de conflictos • Las necesidades de los usuarios • Perfil del usuario	20
Total horas cronológicas			60

