



# TÉCNICAS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

**Modalidad**  
**Presencial/Elearning**

**Reunión con Relator**  
**Costo 0**

**Incluye**  
**Diploma y Certificado**





## Objetivo general

Desarrollar competencias y técnicas de atención y servicio al cliente, fortaleciendo la comunicación efectiva, el manejo de situaciones complejas y la generación de experiencias satisfactorias.



## Objetivos específicos

- Aplicar técnicas de comunicación efectiva y escucha activa para comprender y atender adecuadamente las necesidades de los clientes.
- Utilizar estrategias para gestionar reclamos, objeciones y situaciones complejas, manteniendo una actitud empática, respetuosa y resolutive.
- Implementar buenas prácticas de servicio orientadas a mejorar la experiencia, satisfacción y fidelización de los clientes.



## Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



### ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



### ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



### PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

## Temario del curso:

### Módulo 1

Fundamentos de la Atención y Servicio al Cliente

Aprendizaje Esperado: Reconocer principios fundamentales para entregar una atención cordial, efectiva y orientada al cliente.

Contenidos:

Importancia de la atención al cliente y su impacto en la experiencia.

Principios de calidad, cordialidad y orientación hacia las necesidades del cliente.

Identificación de expectativas, necesidades y factores que influyen en la satisfacción.

Rol del ejecutivo en la generación de experiencias positivas y confiables.

Actividad Práctica: Analizar situaciones habituales de atención al cliente e identificar oportunidades concretas de mejora. Los participantes representan breves escenarios de atención, aplicando principios de cordialidad, disposición y orientación al cliente.

### Módulo 2

Comunicación Efectiva en la Atención al Cliente

Aprendizaje Esperado: Aplicar técnicas de comunicación efectiva para comprender necesidades y entregar información clara.

Contenidos:

Comunicación verbal y no verbal aplicada a situaciones de servicio.

Escucha activa y formulación de preguntas para comprender necesidades específicas.

Lenguaje positivo, claridad y adaptación del mensaje según cada cliente.

Barreras comunicacionales frecuentes y estrategias para mejorar la interacción.

Actividad Práctica: Realizar ejercicios de atención simulada utilizando escucha activa, preguntas abiertas y lenguaje positivo. Cada participante practica una situación habitual y recibe retroalimentación sobre claridad, empatía y comunicación.

### Módulo 3

Manejo de Reclamos y Situaciones Complejas

Aprendizaje Esperado: Gestionar reclamos y situaciones difíciles manteniendo una comunicación respetuosa, empática y resolutive.

Contenidos:

Principales causas de reclamos y reacciones habituales de los clientes.

Técnicas para mantener la calma frente a situaciones de tensión.

Manejo de objeciones, desacuerdos y clientes insatisfechos durante la atención.

Estrategias para entregar soluciones y recuperar la confianza del cliente.

Actividad Práctica: Resolver casos prácticos relacionados con reclamos, desacuerdos y clientes insatisfechos. Los participantes simulan conversaciones y aplican técnicas para contener la situación, identificar alternativas y entregar soluciones adecuadas.

### Módulo 4

Fidelización y Experiencia del Cliente

Aprendizaje Esperado: Implementar estrategias de servicio orientadas a fortalecer satisfacción, confianza y fidelización del cliente.

Contenidos:

Concepto de experiencia del cliente y factores que influyen en su percepción.

Estrategias de fidelización mediante atención personalizada y seguimiento oportuno.

Importancia de la empatía, compromiso y cumplimiento de acuerdos establecidos.

Buenas prácticas para generar relaciones comerciales duraderas y satisfactorias.

Actividad Práctica: Diseñar una propuesta simple de atención para fortalecer la experiencia y fidelización de un cliente. Los participantes identifican acciones concretas de seguimiento, personalización y mejora del servicio aplicables a sus funciones habituales.

## Datos del Organismo Capacitador:

|                      |                                           |
|----------------------|-------------------------------------------|
| Nombre Empresa OTEC: | Capacitaciones GoCursos SPA               |
| Rut:                 | 77919346-2                                |
| Giro:                | Servicio de Capacitaciones                |
| Dirección            | Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile     |
| Cuenta Bancaria      | Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander |
| Email:               | contacto@gocursos.cl                      |