

# Curso Técnicas y Herramientas de Servicios al Cliente

---

# Desarrolla habilidades para entregar experiencias de servicio de calidad

Un programa diseñado para fortalecer las competencias de atención al cliente, entregando herramientas prácticas de comunicación, resolución de conflictos y gestión de situaciones complejas, permitiendo mejorar la experiencia del cliente y fortalecer las relaciones con los usuarios.

*Integra tres pilares clave para potenciar el desempeño laboral:*



## COMUNICACIÓN EFECTIVA

*Fortalece la interacción con clientes.*

Desarrolla habilidades de comunicación clara, empática y asertiva para comprender necesidades, gestionar expectativas y entregar una atención orientada a soluciones.



## GESTIÓN DE SITUACIONES

*Resuelve desafíos en la atención al cliente.*

Incorpora técnicas para manejar reclamos, conflictos y situaciones difíciles, promoviendo respuestas efectivas y ambientes de atención positivos.



## EXPERIENCIA Y FIDELIZACIÓN

*Genera relaciones de confianza con los clientes.*

Aprende estrategias para mejorar la experiencia del usuario, fortalecer la satisfacción y fomentar la fidelización mediante un servicio personalizado.

**Duración del programa**

150 horas E-Learning

**Código Sence**

**E-learning:** 1238067726

# Contenidos

## MÓDULO

# 01

## Fundamentos del Servicio al Cliente

### Descripción:

En este módulo el participante conocerá los principios fundamentales del servicio al cliente, comprendiendo su importancia dentro de la experiencia del usuario y su impacto en la percepción y resultados de una organización.

### Objetivo:

Comprender el rol del servicio al cliente, identificando buenas prácticas de atención, comunicación efectiva y reconocimiento de necesidades y expectativas de los clientes.

## MÓDULO

# 02

## Herramientas y Técnicas para un Servicio Excelente

### Descripción:

Este módulo aborda herramientas prácticas para entregar una atención de calidad, desarrollando habilidades comunicacionales y estrategias que permitan adaptarse a distintos tipos de clientes y situaciones.

### Objetivo:

Aplicar técnicas de comunicación positiva, empatía y escucha activa para mejorar la calidad del servicio y fortalecer la relación con los clientes.

# Contenidos

## MÓDULO 03

### Gestión de Situaciones Difíciles y Resolución de Conflictos

**Descripción:**

En este módulo el participante aprenderá estrategias para enfrentar situaciones complejas, gestionando conflictos de manera efectiva y manteniendo una atención orientada a soluciones.

**Objetivo:**

Desarrollar habilidades para manejar situaciones de estrés y conflicto, aplicando técnicas de negociación y resolución de problemas.

## MÓDULO 04

### Fidelización y Experiencia del Cliente

**Descripción:**

Este módulo aborda el uso de formatos, inserción y organización de elementos dentro de una planilla, además de la creación y aplicación de fórmulas básicas para facilitar cálculos y gestión de información.

**Objetivo:**

Utilizar fórmulas y herramientas básicas de Excel para optimizar el manejo de datos en actividades laborales, aplicando funciones de edición, formato y cálculo dentro de una planilla.



**OTEC**

**5**  
AÑOS



**UNIVERSIDAD ACREDITADA**  
MEDIANTE ACUERDO DEL  
CONSEJO NACIONAL DE EDUCACIÓN  
**NIVEL AVANZADO**  
• GESTIÓN INSTITUCIONAL  
• DOCENCIA DE PREGRADO  
• VINCULACIÓN CON EL MEDIO  
**HASTA 9 DE NOVIEMBRE DE 2027**

capacitacion@ubo.cl | +562 2988 4850

---



educacioncontinua.ubo.cl



@uboeducacion



/uboeducacioncontinuycapacitacion



/company/ubo-educación-continua-y-capacitación