

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.

Contenidos:

- Introducción al servicio al cliente.
- Importancia del servicio al cliente interno y externo.
- Principios fundamentales del servicio al cliente.
- Expectativas del cliente y cómo superarlas.
- Comunicación efectiva.

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:

- Técnicas de comunicación verbal y no verbal.
- Escucha activa y empatía.
- Manejo de situaciones difíciles y resolución de conflictos.
- Desarrollo de una actitud positiva.
- Técnicas para mostrar empatía.

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.

Contenidos:

- Cómo mantener la calma bajo presión.
- Estándares de calidad en el servicio.
- Medición y mejora continua de la calidad.
- Casos de estudio y ejemplos de buenas prácticas.
- Proceso de manejo de quejas.
- Técnicas para desescalar situaciones conflictivas.
- Convertir quejas en oportunidades de mejora.



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