



Código SENCE: 12-37-9415-45

OBJETIVOS DEL CURSO

Al término del Curso, el participante estará en condiciones de:

- Aplicar técnicas para el manejo de habilidades en la atención al cliente, dotando de estrategias de comunicación efectiva.



REQUISITOS DE INGRESO:

- Conocimientos de la orgánica de la organización y su puesto de trabajo.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

Asistencia Mínima 75%
(Escala de 0 a 100%)

Nota Mínima 4.0
(Escala de 1.0 a 7.0)

Al término del Curso, el participante que apruebe el Sistema de Evaluación, recibirá un Certificado de Capacitación otorgado por:

UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE

FACULTAD DE INGENIERÍA

CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL C.A.I.



1. TEORÍAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO:

- 1.1 Elementos básicos de presentación personal en la atención al cliente.
- 1.2 Protocolos de atención de cliente.
- 1.3 Definición de cliente interno y externo.

2. PERCEPCIONES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE:

- 2.1 Gestión del cliente.
- 2.2 Identificación propia como cliente.
- 2.3 Tipologías de clientes.

3. HABILIDADES COMUNICACIONALES:

- 3.1 De interacción con clientes internos y externos.
- 3.2 La escucha activa.
- 3.3 La satisfacción de clientes internos y externos.

4. RESPUESTAS RAPIDAS FRENTE AL CLIENTE:

- 4.1 Técnicas para gestionar las quejas del cliente.
- 4.2 Esquemas de fidelización.
- 4.3 La fidelización del cliente.

"Actividad de Capacitación autorizada por el SENCE para los efectos de la Franquicia Tributaria, no conducente por norma a los procedimientos y requisitos para un otorgamiento de un título o grado académico, emanado según ley de la República 20.370"