



**PROGRAMA**  
**TÉCNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE**

# Nuestra Empresa

**Usecap limitada**, es una consultora y Organismo Técnico de Capacitación (**OTEC**), creado en el año 2006, acreditado ante el Servicio de Capacitación y Empleo (**SENCE**)

Certificado bajo las normas de Calidad **ISO 9001:2008** y **NCH 2728**. Por el ente Francés, líder mundial desde el año 1828, **Bureau Veritas**

**Brindamos como Valor Agregado** consultoría para su organización, por la contratación de servicios de capacitación.

## **Consultoría + capacitación**

Buscamos que los recursos SENCE de su empresa sean gestionados de manera estratégica a través de servicios de consultoría y capacitación, alineados con el pensamiento organizacional de su empresa.



# Objetivo General

Al finalizar el curso el participante será capaz aplicar técnicas de servicio al cliente respetando los protocolos de atención, herramientas comunicativas, procesos de fidelización y parámetros de calidad.



# ¿A quién va dirigido?

Este programa está dirigido a ejecutivos de servicio al cliente.

# Contenido

## **MÓDULO 1: CONCEPTOS FUNDAMENTALES DEL SERVICIO AL CLIENTE**

- ¿Qué es la orientación al cliente?
- Herramientas para la atención al cliente.
- La importancia de la comunicación con el cliente.

- Herramientas para una buena comunicación.
- Herramientas para una comunicación de calidad.
- La comunicación no verbal.

## **MÓDULO 2: COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

- La importancia de la escucha ante el cliente.
- El factor de la imagen ante los clientes.
- Cómo evitar una imagen negativa.
- La oficina o establecimiento y el puesto de trabajo.

## **MÓDULO 3: CLIENTES**

- El cliente.
- Tipos de clientes.
- Cliente impulsivo o indeciso.
- Cliente que se da importancia o lo sabe todo.
- Cliente riguroso y minucioso.
- Cliente rudo y polémico.

- Cliente desconfiado y escéptico.
- Cliente que asiente o permanece en silencio.

## **MÓDULO 4: QUEJAS Y RECLAMOS**

- ¿Cómo gestionar los reclamos de los clientes y recuperar la confianza en ellos?
- Tratamiento de quejas y reclamos.
- Fidelización del cliente.

## **MÓDULO 5: CALIDAD Y SERVICIO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE**

- Nuestro rol en la organización.
- Concepto de calidad.
- Concepto de servicio.
- Dimensiones de la calidad de servicio.
- Gestión de calidad en servicios.

# Servicios Relacionados



Prueba  
Diagnóstico Inicial



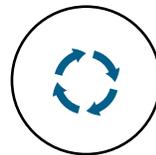
Plataforma  
de educación virtual



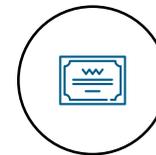
Reportes  
de avances



Soporte vía  
telefónica, mail,  
foros, whatsapp



Retroalimentación de  
todas las actividades y  
evaluaciones



Entrega de diploma y  
Certificación del curso

# Información General



**Modalidad**  
A Distancia



**Duración**  
100 horas



**Cód. Sence**  
1238036550



# USECAP

*Conocimiento a tu alcance*



Presidente Madero 789, Ñuñoa  
Santiago. Chile



+56 2 2671 4073



[www.usecap.cl](http://www.usecap.cl)

