



Curso Online

Atención/Servicio al Cliente y Comunicación

Facilitador:
Cristián Ruiz G.



Curso Online (Sincrónico) **Atención/Servicio al Cliente y Comunicación**

Cristián Ruiz Gutiérrez

Fundamentación

Las personas que interactúan a diario con los clientes son la imagen de la organización. De ahí la importancia en la calidad del servicio, ya que de esta interacción el cliente se forma una opinión acerca de la atención que brinda dicha organización.

La calidad es la llave del éxito de todo colaborador con responsabilidades en el servicio al cliente, y la calidad en el servicio al cliente es el cimiento sobre el que se construye el éxito y las ganancias de la organización.

Quienes atienden a los clientes en forma directa ocupan las posiciones más importantes de una organización, porque son las que deben satisfacer sus demandas, por lo tanto, deben ser las mejores capacitadas. En pocas palabras un cliente satisfecho nos traerá un cliente potencial.

Objetivo general

Al finalizar el curso y durante éste, los participantes identificarán y desarrollarán la sensibilidad, las actitudes y las conductas que se requieren para implantar y potenciar una estrategia eficaz de atención al cliente tanto interno como externo, y que en consecuencia se promueva la fluidez y el desempeño de los procesos de la organización.

Objetivos específicos

- Adquirir conocimientos y las prácticas necesarias para implementar una actitud de servicio al cliente eficiente y eficaz.
- Conocer los aspectos esenciales involucrados en los procesos de comunicación, relacionados con la atención al cliente.
- Aprender técnicas que mejorarán el servicio que se brinda al cliente en la organización.
- Incorporar elementos claves de la atención al cliente interno y externo.

Metodología a aplicar – online en tiempo real

- Mediante una **plataforma de aprendizaje virtual** con un facilitador online -en tiempo real- basado en las herramientas desarrolladas para el e-learning, se presentan los conocimientos con apoyo audiovisual y herramientas complementarias. El facilitador guía, impulsa, presenta, desafía y responde a las necesidades de aprendizaje de los participantes y de la organización.
- Se utilizarán exposiciones teóricas breves, ejercicios teóricos personales y exposición de casos que implican role playing. Un punto relevante que hay que señalar es que, como consecuencia del método de trabajo, los participantes logran altos niveles de autoconocimiento (propiocepción), motivación, confianza y compromiso.
- El método de trabajo requiere y exige una interacción on line activa para propiciar la adquisición de conocimientos y el auto desarrollo.

Usted Recibirá - en formato digital

- Presentación del Curso en formato PDF.
- Certificado de participación y aprobación del curso

Certificación

La Política de CIDES Corpotraining para la Certificación es emitir para los participantes 2 tipos alternativos de Certificado (con **verificación en línea**), según se cumplan los siguientes requisitos:

1. Certificado de Participación en el curso:

- Para quienes hayan asistido al menos al **75% de la duración total** (horas) establecida para el curso.

2. Certificado de Participación y Aprobación del curso:

- Para quienes hayan aprobado el Test Final de Conocimientos (obligatorio para participantes con Sence y voluntario para los demás) con un **57% de las respuestas correctas** y que, al mismo tiempo,
- Hayan asistido al menos al **75% de la duración total** (horas) establecida para el curso.

Testimonios de este curso en modalidad online

- *En primer lugar, quiero felicitarlos ya que fue un curso que realmente me va a ser de gran ayuda para desempeñar mis funciones, como poder llegar a mis compañeros cuando me toque exponer algún tema y también en la vida diaria.* **Ricardo Esteban Montero (EPIROC SA).**
- *¡Excelente! este curso me ha entregado muchísimos tips para poder aplicarlos en las presentaciones que tenga a futuro y destaco el entusiasmo que le pone Cristián.* **Joaquín Quiero (INTERCARRY LOGÍSTICA)**
- *Felicitaciones al equipo por su gran aporte a nuestro desarrollo. Gracias por facilitarnos la conexión a "los más viejitos".* **María Angélica Manríquez Urrutia (NESTLE CHILE SA).**
- *¡Excelente curso, el profesor entrega muy bien los conocimientos y te motiva a mejorar!* **Jeannette Ascencio (DISTRIBUIDORA CUMMINS CHILE SA).**
- *Es un curso entretenido en el cual se aprende a conocerse y saber desempeñarse en su lugar de trabajo.* **Mauricio Ignacio Mayolafquén Gálvez (EMPRESA DEPURADORA DE AGUAS SERVIDAS MAPOCHO TREBAL LTDA)**
- *El relator Cristian Ruiz es dinámico y se ve la dedicación en su trabajo, nos hace sentir cómodas o cómodos al momento de realizar el curso, muy contenta por realizar este Curso. Muchas gracias...* **Davis Katherine Edith Labra Álvarez (SOC. CGPV LTDA).**
- *Me encanto el curso el profesor fue muy didáctico. Excelente.* **Pamela Chamorro (COMERCIAL MALETEK LIMITADA).**



Nuestro Facilitador Cristián Ruiz Gutiérrez

Actor, Director y Dramaturgo.

Licenciado en Artes de la Representación.

Diplomado en Pedagogía Teatral, UC.

Profesor Ramo Dramaturgia Universidad UNIACC

Dramaturgo/Director La Máquina Teatro

Magíster en Artes (2015), mención teoría y prácticas teatrales, de la Pontificia Universidad Católica de Chile



Programa del Curso Online

Atención/Servicio al Cliente y Comunicación

- Atención al Cliente
- Todos somos clientes
- Clientes internos y externos
- El ciclo del servicio al cliente
- Necesidades del cliente interno
- Calidad y atención al cliente
- Procesos internos
- Cadena de valor
- Valor agregado
- Elementos claves en la organización de atención al cliente
- Impacto de los componentes del Rapport
- La comunicación en la atención al cliente
- La comunicación como calidad del servicio al cliente
- Comunicación verbal y no verbal
- Role Play
- Asertividad, respeto, empatía
- Fases de la atención al cliente
- La confianza y las promesas
- Preguntas importantes
- World café
- Plan de acción

Información general



CURSO ONLINE Atención/Servicio al Cliente y Comunicación	
Duración total:	8 horas totales – 2 sesiones virtuales en vivo de 4 horas c/u.
Modalidad:	Online en Vivo (Sincrónico).
Informaciones:	Tel: +569 9320 2663 / Email: contacto@cides.com
Organismo Capacitador:	CIDES Corpotraining Ltda. / Rut: 77.334.850-2
Código interno:	654
Código Sence*: 12-38-0062-25	Nombre Sence del Curso: Técnicas Para La Atención, Servicio Y Comunicación A Clientes
* Actividad de Capacitación autorizada por el SENCE para los efectos de la franquicia tributaria de capacitación, no conducente al otorgamiento de un título o grado académico.	
Especificaciones técnicas: Navegadores recomendados: Cómo unirse a la sesión: Micrófono: Acceso:	Google Chrome(38+) Mozilla Firefox(45+) Opera Desde un PC o notebook – No es necesario descargar ningún programa. Idealmente contar con micrófono habilitado, pero no obligatorio. Restringido sólo a cada uno de los participantes inscritos.

Inscripciones

Éstas no están disponibles, porque el curso no está programado de forma abierta (con fecha). Sin embargo, puedes dejar tu **interés de participación en el formulario** ubicado arriba a la derecha en la página web de este curso, y así podremos avisarte de forma anticipada para cuando se programe.

Precio Referencial (en modalidad Abierta Live-Online):

Dado que el curso no se encuentra en estos momentos programado (con fecha), los valores indicados son **sólo referenciales**.

	CLP Chile	US Dólar
Precio por participante (Valores exentos de IVA)	\$98.000	US\$140

CURSOS CERRADOS (In-Company):

Adicionalmente, te informamos que todos nuestros cursos pueden ser [cotizados de forma cerrada \(in company\)](#) para un grupo de al menos 8 personas.

