

# IPPCHILE

INSTITUTO DE PERFECCIONAMIENTO PROFESIONAL DE CHILE

www.ippchile.cl



# ATENCIÓN AL CLIENTE

La atención al cliente es un factor clave para el éxito de cualquier organización, impactando directamente en la satisfacción y fidelización de los usuarios. Una atención eficaz no solo mejora la percepción de la empresa, sino que también fortalece la confianza y crea relaciones duraderas. Este programa tiene como objetivo desarrollar habilidades comunicativas y técnicas que permitan ofrecer un servicio de calidad, adaptado a las necesidades y expectativas de los clientes.

## Objetivo general

Desarrollar competencias para ofrecer una atención al cliente eficiente, empática y orientada a la resolución de problemas, mejorando la experiencia del usuario.

## Metodología

La capacitación se llevará a cabo mediante un enfoque práctico-teórico, utilizando simulaciones, estudios de caso y aprendizaje colaborativo.

## Evaluación

Evaluación sumativa por módulo
Evaluación final

# CONTENIDOS

**MÓDULO 1:**
**Atención al cliente**

1. Importancia de la atención al cliente en el contexto empresarial.
2. Tipos de clientes y sus necesidades.
3. Actitud profesional y calidad en el servicio.

*04 horas cronológicas*

**MÓDULO 2:**
**Comunicación efectiva con el cliente**

1. Técnicas de comunicación verbal y no verbal.
2. Escucha activa y empatía.
3. Manejo de barreras de comunicación.

*06 horas cronológicas*

**MÓDULO 3:**
**Manejo de situaciones difíciles y resolución de conflictos**

1. Identificación de conflictos comunes en la atención al cliente.
2. Estrategias para manejar clientes difíciles.
3. Técnicas de negociación y resolución de conflictos.

*05 horas cronológicas*

# CONTENIDOS

**MÓDULO 4:**
**Herramientas tecnológicas para la atención al cliente**

1. Uso de CRM y otras herramientas digitales
2. Canales de atención: telefónica, chat, correo y redes sociales.
3. Automatización y su impacto en la experiencia del cliente.

*05 horas cronológicas*

**MÓDULO 5:**
**Evaluación y mejora continua en la atención al cliente**

1. Indicadores de desempeño y satisfacción del cliente.
2. Técnicas para recibir y gestionar retroalimentación.
3. Estrategias de mejora continua y adaptación al cambio.

*06 horas cronológicas*

# ¿POR QUÉ APRENDER CON NOSOTROS?

- ✓ En IPPCHILE te acompañamos en cada etapa del proceso a través de un equipo de apoyo constante.
- ✓ Contamos con una AULA VIRTUAL diseñada para que alcances tus objetivos de manera efectiva.
- ✓ Creamos oportunidades para que te especialices y desarrolles tus conocimientos en áreas que aporten valor a tu desarrollo profesional.
- ✓ Preparamos nuestros contenidos para que puedas estudiar desde cualquier lugar y en el horario que elijas.
- ✓ Certificamos y respaldamos tu compromiso de adquirir nuevas competencias y conocimientos.



# IPPCHILE

INSTITUTO DE PERFECCIONAMIENTO PROFESIONAL DE CHILE

www.ippchile.cl