

# PROPUESTA CAPACITACION OTEC-UCSC



# UCSC

## ANTECEDENTES GENERALES

Nombre del Curso	Técnicas de atención al cliente de acuerdo a estándares de la industria.					
Cupo	A definir con la empresa					
Nº de horas	8 hrs					
Código SENCE <sup>i</sup>	1237963495					
Fechas estimativas	A definir con la empresa					
Ejecución del Curso	Dependencias UCSC					
Horario	lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	Sábado

### OBJETIVOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN:

Aplicar las principales herramientas de las comunicaciones estratégicas con foco en los objetivos productivos en las instituciones.

**Módulo 1:** Identificar contexto organizacional, calidad de servicio y funcional de área de atención al cliente de acuerdo a estándares de la industria.

- ✓ Calidad de servicio al cliente la cadena de servicio como parte de un proceso cliente interno y externo.
- ✓ Expectativas de servicio esperado versus el entregado.
- ✓ Compromiso, empoderamiento, proactividad y auto motivación.
- ✓ Calidad personal y calidad de servicio.
- ✓ Desarrollo de recursos personales para la atención de clientes.

**Módulo 2:** Utilizar técnicas de resolución de problemas y situaciones complejas en atención de clientes, según protocolos de servicio a clientes, procedimientos establecidos y normativa vigente

- ✓ Técnicas de resolución de situaciones complejas en la atención a clientes.
- ✓ Protocolos de atención a clientes.
- ✓ Técnicas de escucha activa para la identificación de requerimientos y necesidades del cliente.
- ✓ Negociación aplicada a la resolución de dificultades con clientes.
- ✓ Técnicas de autocuidado y seguridad en la atención a clientes.
- ✓ Autocuidado en la atención a clientes

## METODOLOGÍA Y EVALUACION

### Metodología Enseñanza

Se utilizará una metodología interactiva con componentes principalmente participativos, a fin de que los participantes integren conceptos tales como calidad de servicio y atención al cliente, motivando espacios de preguntas y alternativas de respuesta, con especial énfasis en el aprendizaje por la acción para lograr conocimientos significativos.

Además se realizarán talleres en forma grupal en base a guías de trabajo confeccionadas por el relator con la finalidad de que el participante pueda reconocer actividades fundamentales sobre esta área.



### **Evaluación Aprendizajes**

Se realizará una actividad de evaluación diagnóstica, al inicio del Curso que permita recoger evidencias sobre el grado de dominio del tema a desarrollar.

Durante el desarrollo de la actividad se deben aplicar evaluación formativa (prueba teórica) de los contenidos de Conceptos básicos de la calidad de servicio y atención al cliente. Esta evaluación se realizara en escala de notas de 1.0 a 7.0 teniendo como requisito mínimo de aprobación una nota igual o superior a 4.0.

Respecto a las evaluaciones prácticas respecto a técnicas de resolución de problemas. Esta evaluación se realizara en escala de notas de 1.0 a 7.0 teniendo como requisito mínimo de aprobación una nota igual o superior a 4.0. El porcentaje de asistencia mínima es del 75%.

Los cursos contemplan:

- 1.- Coffe break
- 2.- Archivador Institucional
- 3.- Lápiz Institucional
- 4.- Certificado de la UCSC.
- 5.- Comunicación a través de los medios que posee la UCSC.

Guido Salazar Sepúlveda  
Director OTEC-UCSC

---

<sup>i</sup> Actividad/es de capacitación autorizada/s por el SENCE para los efectos de la franquicia tributaria de capacitación, no conducente/s al otorgamiento un título o grado académico.

