



OBTENDRÁS DIPLOMA



Técnicas de Atención Efectiva y Fidelización de Clientes



Duración:
24 horas



Modalidad:
Asincrónico

WWW.UDECCAPACITA.CL



Universidad
de Concepción

UdeC
Capacita



DESCRIPCIÓN

Sumérgete en el apasionante mundo de la **atención al cliente y la fidelización**, donde cada interacción representa una oportunidad para fortalecer relaciones y generar lealtad. Este curso te llevará a explorar las técnicas clave para manejar situaciones conflictivas con clientes, aplicando patrones de comunicación y relaciones sólidas cliente/usuario.

Este curso práctico te equipará con las habilidades necesarias para convertir situaciones conflictivas en oportunidades de fidelización, aplicando técnicas de atención al cliente que fortalezcan la relación cliente/usuario y promuevan la confianza y la satisfacción.

Duración:
24 horas

Modalidad:
Asincrónico



Técnicas de Atención Efectiva y Fidelización de Clientes

¿QUÉ APRENDERÁS?

- Aplicar técnicas de atención y fidelización de clientes de acuerdo con patrones de comunicación y relación cliente/usuario en situaciones conflictivas
 - Identificar los elementos fundamentales del concepto calidad de servicio de atención al cliente.
 - Reconocer las principales características y dimensiones de la calidad del servicio de acuerdo a su impacto en la atención al cliente.
 - Aplicar diferentes estilos de comunicación de acuerdo con sus efectos en la atención del cliente.
 - Aplicar técnicas de resolución de conflictos en la atención al cliente.

Técnicas de Atención Efectiva y Fidelización de Clientes

MÓDULO I

Fundamentos de la Calidad del Servicio de Atención

- La calidad de servicio es un elemento esencial de cualquier organización.
- La calidad de los servicios depende de las actitudes de las personas.
- La capacidad de transmitir calidad es un aspecto inseparable de la calidad personal de quien entrega un servicio.

MÓDULO II

Calidad de Servicio y Orientación al Cliente

- El servicio como elemento estratégico y diferenciador.
- Calidad personal como base de las demás calidades.
- Dimensiones de la calidad de servicio y barreras que se oponen a un servicio de calidad.

Técnicas de Atención Efectiva y Fidelización de Clientes

MÓDULO III

Técnicas de Comunicación Efectiva

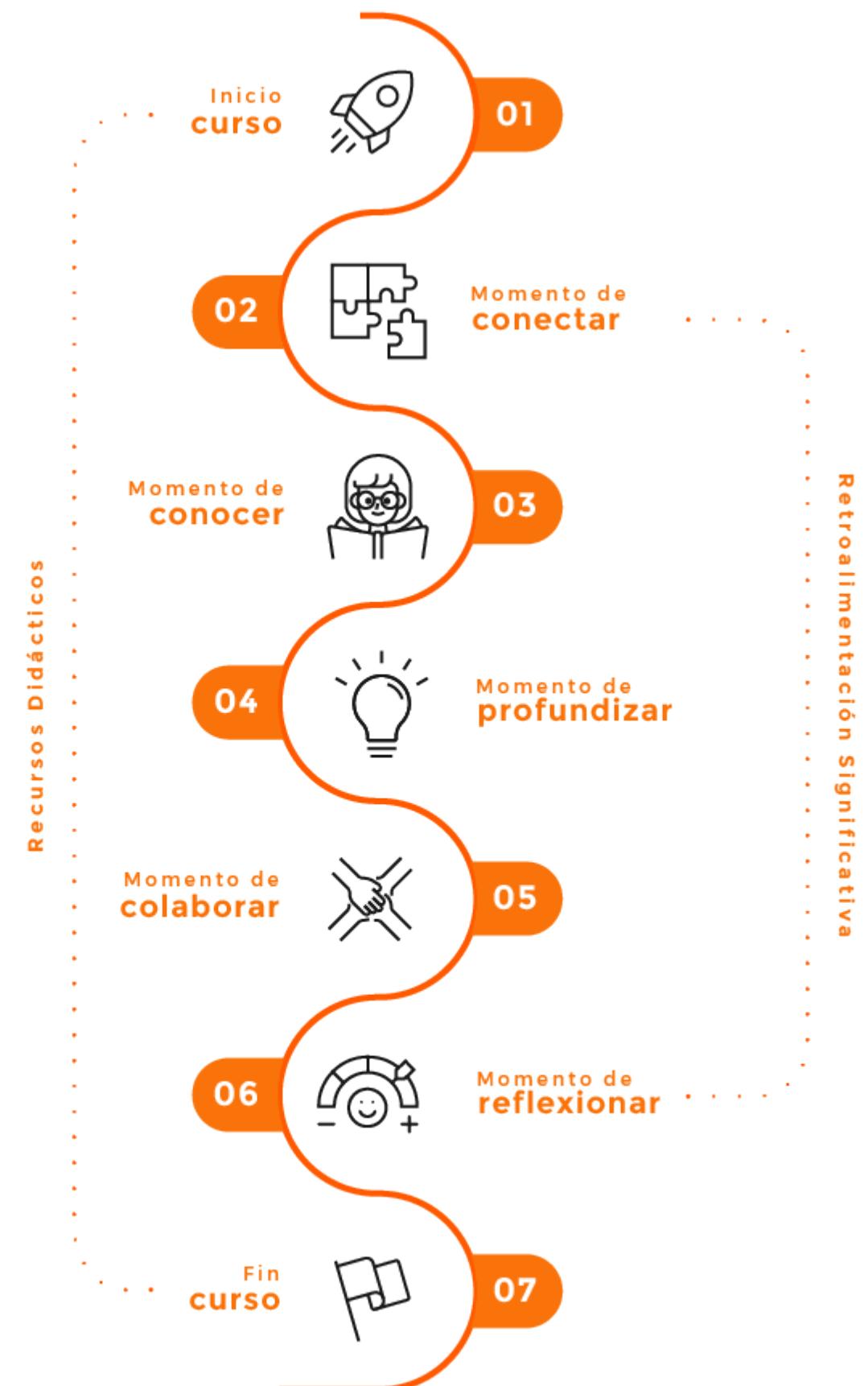
- Comunicación y comportamiento modelo interaccional de la comunicación.
- Comunicación y compromiso.
- Escuchar efectivo.
- Técnicas de escucha activa el rol de la empatía.
- Importancia de investigar y escuchar intereses, quiebres y preocupaciones de clientes.
- Tipos de relaciones con clientes: ofertas, identidad y confianza.

MÓDULO IV

Manejo de Conflictos como Oportunidades de Fidelización

- Clientes conflictivos o clientes con conflictos.
- Solución/ problema.
- Expectativas de los clientes respecto de las organizaciones.
- Necesidades, expectativas, requerimientos y solicitudes de los clientes.
- Conversión del conflicto en oportunidad.
- Estrategias de manejo de conflictos y la búsqueda de ganar / ganar.
- Creatividad e innovación en la generación de alternativas y soluciones.
- Técnicas para el autocontrol y liderazgo personal.

RUTA DE APRENDIZAJE



Ruta de Aprendizaje

Nuestra trayectoria de aprendizaje ha sido diseñada para **orientar a los estudiantes** a través de un proceso educativo completo y dinámico, dividido en siete etapas clave:

Inicio:

Iniciamos el curso estableciendo expectativas claras.

Conectar:

Generamos vínculos entre los participantes y el contenido.

Conocer:

Presentamos los conceptos fundamentales del curso.

Profundizar:

Los estudiantes exploran a fondo el material proporcionado y practican.

Colaborar:

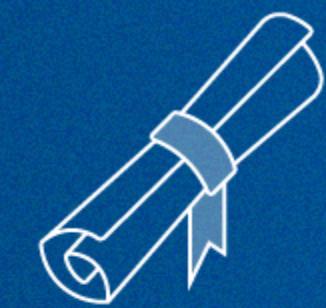
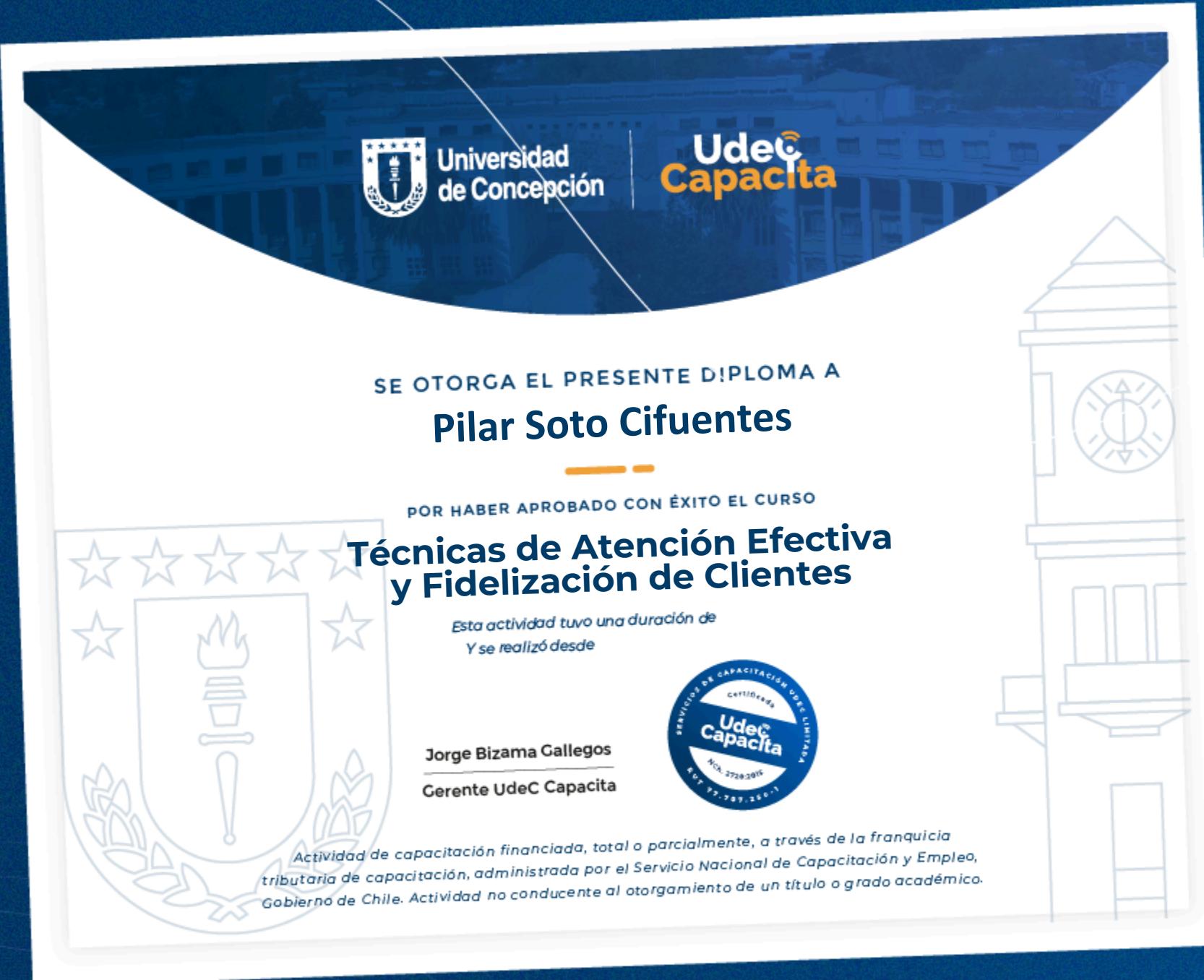
Fomentamos el trabajo en equipo para un aprendizaje práctico.

Reflexionar:

Fomentamos la reflexión crítica para consolidar y aplicar el conocimiento a través de evaluaciones.

Cierre:

Evaluamos y celebramos los logros al finalizar el curso.



¡Óbtén tu Diploma de Certificación al **aprobar este curso!**

REQUISITOS DE APROBACIÓN

- ✓ Cumplir con las actividades de aprendizaje contempladas en cada uno de los módulos
- ✓ Aprobar el curso con un mínimo de 60 puntos (en escala de 1 a 100).
- ✓ Emisión de la Declaración Jurada, según norma del sence.

*Si no apruebas el curso, obtendrás un Certificado de Participación.

¿POR QUÉ ELEGIR A UDEC CAPACITA?



+20 AÑOS
CAPACITANDO



+500
PROGRAMAS
REALIZADOS



+55.000
PARTICIPANTES
CAPACITADOS



+54.000
HORAS
EJECUTADAS



+150 EMPRESAS
CONFIAN
EN NOSOTROS



93%
DE SATISFACCIÓN
EN PARTICIPANTES



CERTIFICACIÓN
NCH 2728:2015
BUREAU VERITAS



SOMOS
GREAT PLACE
TO WORK

sence

DISPONIBLE
FRANQUICIA
TRIBUTARIA



Universidad
de Concepción

Udec
Capacita

Obtén tu **Diploma de Aprobación**
al finalizar el curso

Contacto:

Krishna Rodriguez Suazo
Asistente de Proyectos



krishnarodriguez@udec.cl



+56 41 220 7484



www.udeccapacita.cl