



# CURSO E-LEARNING EXCELENCIA EN SERVICIO Y GESTIÓN DE CLIENTES - AUTOAPRENDIZAJE

21 HORAS PEDAGÓGICAS

---



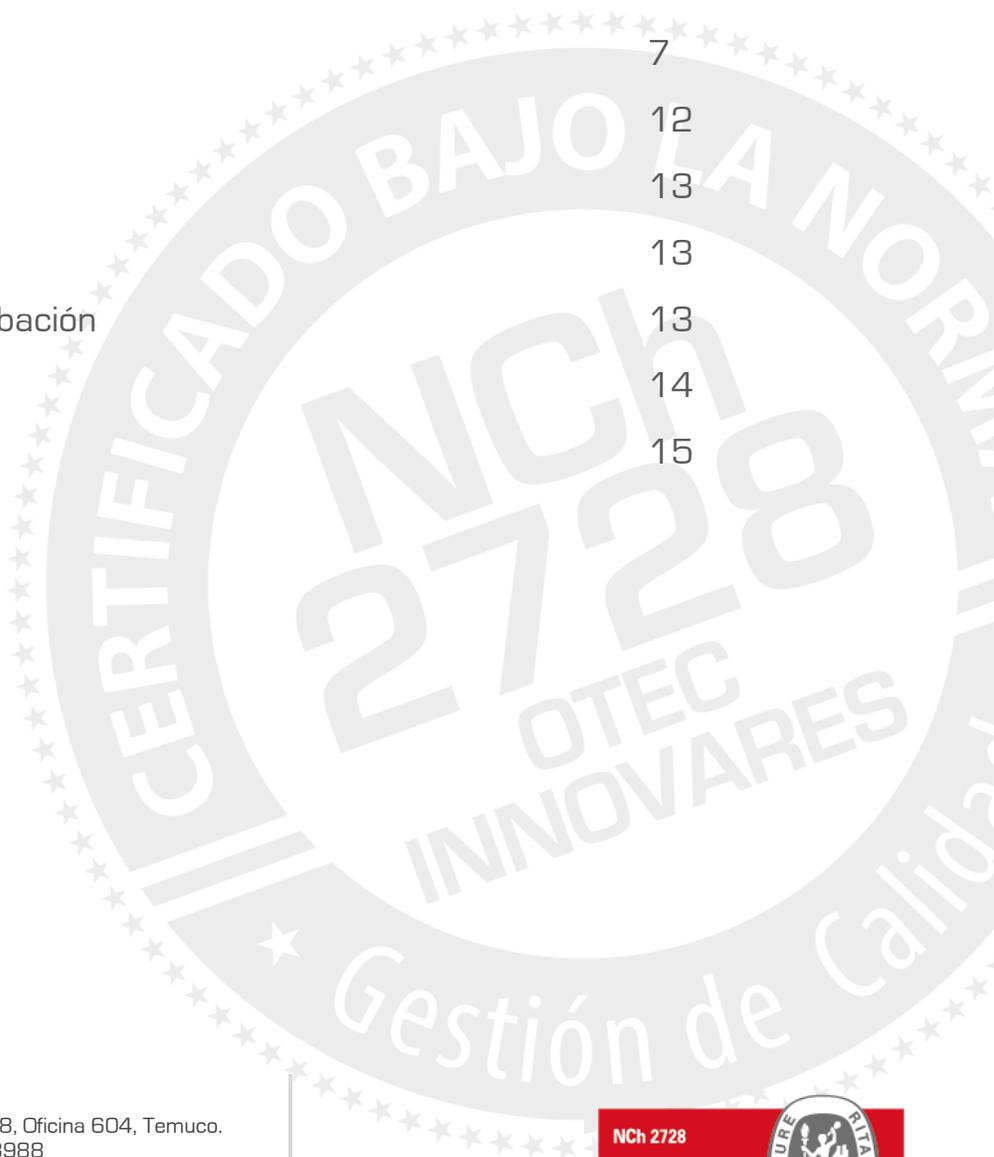
Manuel Bulnes 368, Oficina 604 Temuco  
Teléfono: 452748988  
Email: [contacto@innovares.cl](mailto:contacto@innovares.cl)  
[www.innovares.cl](http://www.innovares.cl)

NCh 2728  
BUREAU VERITAS  
Certification



## ÍNDICE:

Fundamentación	3
Objetivo General y Específicos	4
Dirigido a	5
Requisitos	5
Certifica	5
Duración	5
Modalidad	6
Temario	7
Metodología	12
Evaluación	13
Horario	13
Requisitos de aprobación	13
Autor del curso	14
Contacto	15



## FUNDAMENTACIÓN:

El Curso E-Learning Excelencia en Servicio y Gestión de Clientes - Autoaprendizaje es esencial para empresas que buscan mejorar la calidad de su atención al cliente y optimizar su gestión de clientes. La atención al cliente es un pilar fundamental para el éxito y sostenibilidad de cualquier organización, ya que una experiencia positiva no solo incrementa la satisfacción del cliente, sino que también fomenta la lealtad y promueve la repetición de compras.

Este curso proporciona a los participantes habilidades y conocimientos necesarios para ofrecer un servicio de alta calidad. Los módulos del curso cubren desde la comprensión de la importancia de la atención al cliente hasta la aplicación de técnicas avanzadas de comunicación efectiva, empatía y escucha activa. Los empleados aprenderán a identificar y satisfacer las necesidades específicas de diferentes perfiles de clientes, lo cual es crucial para personalizar el servicio y mejorar la experiencia del cliente.

Además, el curso introduce el uso de tecnologías emergentes como CRM y chatbots, que son herramientas vitales para mejorar la eficiencia del servicio al cliente. Estas tecnologías permiten una atención personalizada y disponible 24/7, lo cual es un factor diferenciador en un mercado altamente competitivo. La implementación de herramientas de mejora continua como el ciclo PDCA y Six Sigma asegura que los procesos de atención al cliente se optimicen constantemente, reduciendo errores y mejorando la satisfacción del cliente.

El enfoque en la resolución de quejas y conflictos con inteligencia emocional y la gestión de la experiencia del cliente mediante indicadores clave de desempeño (KPI) como NPS, CSAT y CES, proporciona a los empleados las herramientas necesarias para medir y analizar la satisfacción del cliente, permitiendo una mejora continua en los servicios ofrecidos.

En resumen, este curso es una inversión estratégica para cualquier empresa que desee destacar en el mercado actual, proporcionando un servicio al cliente excepcional que no solo satisface, sino que también deleita a los clientes.



## OBJETIVO GENERAL:

El objetivo general del curso "Excelencia en Servicio y Gestión de Clientes" de OTEC Innovares que los participantes desarrollen habilidades y conocimientos avanzados en atención y gestión de clientes, enfocados en la excelencia del servicio, la comunicación efectiva, el uso de tecnologías emergentes y la implementación de metodologías de mejora continua, para optimizar la experiencia del cliente y aumentar la fidelización y satisfacción en un entorno empresarial dinámico.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Al término del curso, los/as participantes serán capaces de:

1. Comprender la importancia de la atención al cliente para el éxito empresarial y su impacto en la fidelización y satisfacción del cliente.
2. Identificar diferentes perfiles de clientes y sus necesidades específicas para personalizar el servicio y mejorar la experiencia del cliente.
3. Aplicar técnicas de comunicación efectiva, incluyendo escucha activa y empatía, para mejorar la interacción con los clientes.
4. Implementar herramientas y metodologías de mejora continua, como el ciclo PDCA y Six Sigma, para optimizar la calidad del servicio al cliente.
5. Utilizar tecnologías emergentes, como CRM y chatbots, para mejorar la eficiencia y personalización del servicio al cliente.
6. Gestionar y resolver quejas y conflictos con inteligencia emocional, asegurando la satisfacción y lealtad del cliente.
7. Medir y analizar la experiencia del cliente utilizando indicadores clave de desempeño (KPI) como NPS, CSAT y CES.
8. Desarrollar estrategias de personalización del servicio basadas en la recopilación y análisis de datos del cliente para mejorar la experiencia y fidelización.



## DIRIGIDO A:

Ejecutivos de ventas o posventa de productos o servicios, Analistas y gestores de experiencia del cliente, Vendedores y recepcionistas y Personal de atención al público en general.

## REQUISITOS:

**Para usar el medio instruccional:** Disponer de un computador al menos Pentium III, con conexión a Internet de banda ancha. Tener una cuenta de correo electrónico habilitada. Tener conocimientos a nivel de usuario de Windows, procesador de textos (Word, por ej.) y de navegación en Internet.

**Competencias requeridas:** Cuarto año enseñanza media.

## CERTIFICA:

El certificado de aprobación de curso es emitido por Innovares Ltda. Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) Reconocido por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo de Chile. SENCE. Su razón social es Capacitación Olivares y Vásquez Ltda., y su RUT es 76.023.861-9. [OTEC Innovares se encuentra certificada por Norma Chilena 2728](#), equivalente a ISO 9001.

## DURACIÓN:

**Plazo Mínimo:** 10 días desde que inicia su curso. (No puede rendir la prueba final antes de los 10 días).

**Plazo Máximo:** 30 días desde que inicia su curso.



## MODALIDAD:

### Medio Instruccional

Para impartir los cursos hemos elegido la modalidad e Learning, por tratarse de una enseñanza basada en Internet.

Nos identificamos con la definición e Learning como el uso de tecnologías de redes para diseñar, entregar, seleccionar, administrar y extender los procesos de aprendizaje. Sus elementos constitutivos son: contenidos en múltiples formatos, administración del proceso de aprendizaje y una comunidad en red de alumnos, desarrolladores y expertos.

Está demostrado que el e Learning enriquece la experiencia educativa, la hace más rápida, reduce los costos, aumenta el acceso a la educación y a las tecnologías de la información, y asegura mayor transparencia del proceso para todas las partes involucradas como docentes, autoridades y alumnos.

### Beneficios de la Modalidad

Se imparte cuando sea: 24 horas al día, los 7 días de la semana, y donde sea: alumnos dispersos geográficamente y desde cualquier lugar; aumenta el intercambio internacional.

Mayor flexibilidad: El e Learning ofrece una mayor flexibilidad, los alumnos pueden recibirlo en cualquier franja horaria, además el alumno puede fijar sus propios ritmos de aprendizaje, según el tiempo de que disponga y de los objetivos que se haya fijado.

Se eliminan las barreras de distancia, por lo que disminuyen tiempos y costos asociados al traslado a las salas de clases.

Permite la interacción asíncrona; colaboración grupal; enriquecimiento del aprendizaje por medio de simulaciones, juegos e interactividad; integración de computadores.

El tiempo de adquisición de contenidos es mejor y en menor tiempo. Los cursos suelen estar mejor diseñados, preparados y los contenidos más completos.



## TEMARIO:

### MÓDULO 1: INTRODUCCIÓN A LA ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CLIENTES

- DEFINICIÓN Y IMPORTANCIA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE
  - Conceptos fundamentales de atención al cliente
  - Impacto de la atención al cliente en el negocio
  - Beneficios de una excelente atención al cliente
- PERFILES DE CLIENTES Y SUS NECESIDADES
  - Tipos de clientes y sus características
  - Identificación de necesidades y expectativas del cliente
  - Técnicas para entender y anticipar las necesidades del cliente
- PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA
  - Elementos de una comunicación efectiva
  - Barreras de la comunicación y cómo superarlas
  - Técnicas de escucha activa y empatía
- CONCLUSIONES Y PUNTOS CLAVES



## MODULO 2: TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE ATENCIÓN PRESENCIAL

- ATENCIÓN PRESENCIAL
  - Técnicas de Interacción Cara a Cara
    - Saludo Inicial
  - Lenguaje Corporal y su Importancia
    - Postura:
    - Gestos
    - Expresiones Faciales
    - Contacto Visual
  - Resolución de Problemas y Manejo de Quejas en Persona
    - Escuchar sin Interrumpir
    - Empatía
    - Ofrecer Soluciones
- ATENCIÓN TELEFÓNICA
  - Mejores Prácticas en Atención Telefónica
    - Saludo Profesional
    - Tono de Voz
    - Escucha Activa
    - Claridad y Concisión
    - Finalización de la Llamada
  - Técnicas para una Comunicación Clara y Efectiva por Teléfono
    - Uso de un Lenguaje Claro
    - Confirmación de Entendimiento
    - Parafraseo y Retroalimentación
    - Evitar Interrupciones
    - Uso de Pausas Estratégicas
  - Manejo de Llamadas Difíciles y Clientes Enojados
    - Mantener la Calma
    - Mostrar Empatía
    - Ofrecer Soluciones
    - Evitar la Defensiva
    - Escalada de Problemas
- ATENCIÓN EN DIGITALES
  - Uso de Correo Electrónico y Chat en la Atención al Cliente
    - Estructura del Mensaje
    - Respuesta Rápida
    - Formalidad y Tono
  - Gestión de Redes Sociales y Atención al Cliente Online
    - Monitoreo Activo
    - Transparencia y Honestidad
    - Enganche Proactivo
  - Herramientas y Plataformas para la Atención Digital
    - CRM (Customer Relationship Management)
    - Chatbots y Asistentes Virtuales
    - Analítica y Feedback
- CONCLUSIONES Y PUNTOS CLAVE



### MÓDULO 3: HABILIDADES PRÁCTICAS Y TECNOLOGÍAS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- COMUNICACIÓN EFECTIVA Y ASERTIVA
  - Estrategias de Comunicación Verbal y No Verbal
    - Técnicas de Comunicación Verbal
    - Comunicación No Verbal
  - Métodos para Expresar Necesidades de Manera Respetuosa
    - Técnicas de Asertividad
  - Técnicas para Negar Peticiones de Manera Empática
    - Estrategias de Negación Empática:
- ESCUCHA ACTIVA Y EMPATÍA
  - Definición y Técnicas de Escucha Activa
    - Técnicas de Escucha Activa
  - Estrategias para Entender y Empatizar con el Cliente
    - Técnicas de Empatía:
- MANEJO DE QUEJAS Y CONFLICTOS
  - Clasificación de Quejas y Resolución de Conflictos
    - Tipos de Quejas:
    - Estrategias de Resolución:
  - Inteligencia Emocional para Manejar Situaciones Tensas
    - Componentes de la Inteligencia Emocional
- TECNOLOGÍAS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE
  - Introducción a Herramientas CRM y Uso de Chatbots
    - Herramientas CRM
    - Uso de Chatbot
  - Estrategias para Integrar Tecnologías y Optimizar la Atención al Cliente
    - Planificación de la Integración
    - Evaluación y Mejora Continua
- CONCLUSIONES Y PUNTOS CLAVES



**MÓDULO 4: COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR Y GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA**

- ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO
  - Principios de la Atención Centrada en el Usuario
    - Factores Culturales
    - Factores Sociales
    - Factores Personales
    - Factores Psicológicos
  - Proceso de Decisión de Compra
    - Reconocimiento de la Necesidad
    - Búsqueda de Información
    - Evaluación de Alternativas
    - Decisión de Compra
    - Comportamiento Postcompra
- GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE
  - Importancia de la Experiencia del Cliente
    - Definición de Experiencia del Cliente
    - Beneficios de una Buena Experiencia del Cliente
  - Estrategias para Mejorar la Experiencia del Cliente
    - Personalización del Servicio
    - Feedback y Mejora Continua
- MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE
  - Indicadores Clave de Desempeño (KPI)
  - Análisis de Datos y Mejora Continua
- CONCLUSIONES Y PUNTOS CLAVES



## MÓDULO 5: INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA EN EL SERVICIO AL CLIENTE

- TECNOLOGÍA Y SERVICIO AL CLIENTE
  - Uso de Tecnologías Emergentes para Mejorar la Atención al Cliente
    - Inteligencia Artificial (IA)
- GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
  - Métodos y Herramientas para la Mejora Continua
    - El Ciclo PDCA
    - Six Sigma
    - Kaizen
- CASOS DE ÉXITO Y MEJORES PRÁCTICAS
  - Análisis de Casos Reales y Adopción de Prácticas Exitosas
    - Análisis de Casos Reales
    - Adopción de Mejores Prácticas
    - Implementación de Chatbots y Asistentes Virtuales
    - Análisis Predictivo en Servicio al Cliente
    - Aplicaciones de Realidad Aumentada en Soporte Técnico
    - Monitoreo Proactivo con IoT
- IMPLEMENTACIÓN DEL CICLO PDCA EN SERVICIO AL CLIENTE
  - Aplicación de Six Sigma en Servicio al Cliente
  - Cultura Kaizen en Servicio al Cliente
- CONCLUSIONES Y PUNTOS CLAVES



## METODOLOGÍA:

- Los alumnos deben completar todas las actividades en el aula virtual.
- Los alumnos pueden elegir sus horarios de clase, teniendo acceso al aula virtual de forma continua y sin restricciones desde el inicio hasta la finalización del curso.
- Los materiales de estudio, incluyendo las clases en formato pdf, pueden descargarse del aula virtual de forma permanente desde el inicio hasta la finalización del curso.

### ACTIVIDADES Y RECURSOS

#### a. Evaluación diagnóstica o inicial:

Esta es la primera actividad del curso, diseñada para que cada alumno verifique su nivel de preparación frente a los objetivos del curso. Su propósito es establecer el nivel de conocimientos antes de comenzar el proceso de enseñanza-aprendizaje en modalidad e-learning. Es de carácter formativo y no influye en la nota final.

#### b. Lecturas Básicas:

Las lecturas básicas son documentos digitales (pdf, word) disponibles en cada unidad, donde el estudiante deberá descargar y estudiar, destacando y resumiendo conceptos más relevantes del tema. Esta actividad puede ser realizada tanto online como offline.

#### c. Ebook Resumen por cada módulo:

Cada módulo incluye un ebook descargable con los aspectos fundamentales. Su lectura es obligatoria para cumplir los objetivos y será evaluada en autoevaluaciones y la prueba final.

#### d. Glosario de términos:

El glosario proporciona una referencia rápida de términos clave para mejorar la comprensión. Se utiliza el alumno necesite aclarar cualquier término.

#### e. Estudio de caso:

El objetivo es que los estudiantes apliquen conocimientos teóricos en contextos prácticos, desarrolle habilidades de resolución de problemas y pensamiento crítico, y se preparen para situaciones profesionales reales.

#### f. Clases Interactivas multimediales:

- Las clases interactivas multimediales presentan cada tema de estudio mediante audio y video, con preguntas interactivas y retroalimentación inmediata. Incluyen un menú de navegación para facilitar el acceso a los contenidos. Pueden verse online tantas veces como sea necesario durante la matrícula.
- Cada clase incluye un archivo de respaldo en PDF, disponible para revisión tanto online como offline. Los alumnos deben analizar y resumir los conceptos más relevantes del tema.
- El curso completo está disponible en formato **podcast en Spotify** para estudiar en audio fuera del aula.



## EVALUACIÓN:

- **Evaluación diagnóstica o inicial:** Tiene como propósito que cada alumno verifique el nivel de preparación para enfrentarse a los objetivos que se espera que logren al finalizar el curso. Estableciendo el nivel real de conocimientos antes de iniciar esta etapa de enseñanza-aprendizaje e learning. Con fines formativos, no influyen en la nota final.
- **Preguntas Interactivas** en la cuales el alumno deberá ir participando en la clase y autoevaluando los contenidos aprendidos con preguntas interactivas con retroalimentación, lo cual le permitirá evaluar inmediatamente que contenidos debe reforzar. Con fines formativos, no influyen en la nota final.
- **Pruebas autoevaluación** online con retroalimentación inmediata por cada clase. Con fines formativos, no influyen en la nota final.
- **PRUEBA FINAL**
  - o Debe ser realizada una vez que el alumno haya terminado todas las actividades básicas del curso.
  - o **1 Prueba Final. 100% Nota de la final**
    - Prueba online de selección múltiple con dos intentos. Segundo intento opcional.
    - Si desea subir su nota, deberá ser realizado (segundo intento) en un plazo máximo de 24 horas después del primero (de lo contrario tendrá validez solo el primer intento). En este caso se promedian los dos intentos para su nota final de certificación.
    - El plazo mínimo para rendir la prueba final para este curso son 20 días, es decir no puede rendirla antes de ese plazo, de ser así, se tomará como un intento válido y se considerará en el promedio de la nota final. El certificado se entrega solo a las personas que cumplan los plazos previamente informados.

## HORARIOS:

- El participante podrá elegir el horario para realizar las actividades del curso, no obstante, estas se deben desarrollar en el plazo determinado en el programa.
- Las evaluaciones se deben desarrollar en el plazo determinado en el programa.
- La dedicación horaria requerida para el curso **es de 15 horas semanales**, tanto online como offline, considerando horas de estudio, navegación en el aula virtual, clases interactivas, autoevaluaciones, prueba final etc.

## REQUISITOS DE APROBACIÓN:

Aprobarán el curso los estudiantes que obtengan en la nota final una nota igual o superior a 4.0. (Escala de notas del 1.0 al 7.0)



## AUTOR DEL CURSO:

### NICOLE CASTILLO VÁSQUEZ

- Ingeniera Comercial. UTC - Inacap.
- Ingeniería en Administración de Empresas Mención Marketing. UTC - Inacap.
- Diplomado en Marketing Digital - Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC).



## CONTACTO:

Información e Inscripciones  
OTEC Innovares – División Laboral (Academia Laboral Online)

[https://www.capacitacionesonline.com/blog/curso\\_elearning\\_excelencia\\_servicio\\_gestion\\_clientes\\_autoaprendizaje](https://www.capacitacionesonline.com/blog/curso_elearning_excelencia_servicio_gestion_clientes_autoaprendizaje)

Teléfono: 452748988  
Email: [contacto@innovares.cl](mailto:contacto@innovares.cl)  
[www.innovares.cl](http://www.innovares.cl)  
[www.CapacitacionesOnline.com](http://www.CapacitacionesOnline.com)  
[www.academialaboralonline.cl](http://www.academialaboralonline.cl)



Manuel Bulnes 368, Oficina 604, Temuco.  
Teléfono: 452748988  
Email: [contacto@innovares.cl](mailto:contacto@innovares.cl)  
[www.innovares.cl](http://www.innovares.cl)

