



Curso Online en Vivo Atención/Servicio al Cliente y Comunicación

Facilitador:
Cristián Ruiz G.

Online, 8 y 9 de Agosto 2024



CIDES Corpotraining – www.cides.com – contacto@cidas.com – +569 9320 2663
Av. Providencia 1650, Of. 806, Providencia, Santiago, Chile
Empresa certificada NCh 2728 e ISO 9001

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

Cristián Ruiz G.

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 interactiva – Online en Vivo

- Nuestra innovadora plataforma virtual en tiempo real, sincrónica, ofrece una experiencia enriquecedora con contenido audiovisual y recursos complementarios. Nuestro/a facilitador/a, en línea, guía, estimula y brinda apoyo para satisfacer las necesidades de aprendizaje.
- 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 online 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.

*Sence es de uso exclusivo de empresas chilenas para acceder a la franquicia tributaria por capacitar a sus colaboradores.

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



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.

Testimonios de Participantes en Este Curso

- *Muy entretenido, didáctico y lo mejor se aprendió a cómo resolver un problema y tratar al cliente.* **Nelcy Figueroa. (SOC.CGPV LTDA) - Chile**
- *Curso dinámico que facilita el aprendizaje. La metodología utilizada por el relator facilita el aprendizaje al poner en práctica lo enseñado.* **Elizabeth Galleguillos. (SOCIEDAD CONTRACTUAL MINERA EL ABRA) – Chile**
- *Quiero señalar que pensé que sería una capacitación más, pero quedé gratamente conforme con lo expuesto por el relator de este curso, pues tocó tópicos de la atención al cliente que me servirán como herramientas para enfrentar situaciones complicadas en mis funciones con los clientes.* **Secundino Álvarez. (PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE) – Chile**
- *Entretenido, didáctico, dinámico, completo.* **Danyery Véliz. (LABORATORIO CLINICO ATENEA) – Chile**
- *Excelente todo muy claro. El relator muy simpático alegre muy entretenida durante la clase, explica todo muy bien.* **Daniela Calderón. (HOGAR DE CRISTO) – Chile**
- *Curso muy dinámico, el relator con mucho conocimiento de lo expuesto, lo que hace que la clase sea más eficiente, eficaz y entretenida sin tiempo para el aburrimiento como suele suceder con otros cursos, felicitaciones.* **Roxana Pérez. (GLOBAL HEALTHCARE CHILE L.P.) – Chile**
- *Un curso muy bueno, para dar una mirada a encontrar nuestros puntos de mejora, de una manera práctica y con un relator buenísimo.* **Patricia Alarcón. (PROVICOOP) – Chile**
- *Me pareció un buen curso, la relatora tuvo el tiempo de explicar y responder cada una de las preguntas. Además, hizo una clase dinámica.* **Macarena Gómez. (AGENCIA DE ADUANAS FELIPE SERRANO SOLAR) – Chile**
- *Me pareció un curso muy didáctico para las horas que se imparte. El relator Cristián Ruiz es excelente, claro en sus clases, con muy buena disposición, simpático. Me encantó.* **Érika Cortés. (INSTITUTO GUILLERMO SUBERCASEAUX) – Chile**

Información general

CURSO ONLINE: Atención/Servicio al Cliente y Comunicación	
Fechas	8 y 9 de Agosto 2024
Horarios/Sesiones	Jueves y Viernes de 08:30 a 12:30 horas (UTC -4).
Duración total	8 horas totales – 2 sesiones virtuales en vivo de 4 horas c/u.
Chequeo conexión/bienvenida	30 minutos antes de la primera sesión.
Modalidad	Online en Vivo (Sincrónico)
Código Sence*: 12-38-0613-49	Nombre Sence del Curso: 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. (Sólo para empresas chilenas).	
Organismo capacitador	Capacitación y Desarrollo Corporativo SpA. Rut: 77.334.850-2 Certificada NCh 2728:2015 e ISO 9001:2015
Informaciones	Tel.: +569 9320 2663 – Email: contacto@cides.com
Código interno	654/5314
Especificaciones técnicas:	- Usualmente a través de Zoom, sin necesidad de descargar ningún programa. Por favor liberar de Firewalls o bloqueos con anticipación.
Cómo unirse a las sesiones=>	- Acceso a plataforma de CIDES, restringido a cada uno de los participantes inscritos con acceso personalizado.
Accesos=>	

Inscripciones

Deben realizarse por medio de nuestro **FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN** en línea, el que se encuentra en nuestra página web: www.cides.com en el botón del curso correspondiente, o solicítelo a contacto@cides.com o al +569 9320 2663.

PRECIO	CLP Chile	US Dólar
Por participante (Valores exentos de IVA)	\$98.000	U\$125

Consulte por valores para grupos de participantes.

CONDICIONES DE PAGO

- **Contado:** Pago en el período entre que se confirma la realización del curso hasta 3 días hábiles previos al inicio de éste.
- **Para Empresas Clientes (con acuerdo especial):** Pago a 30 días desde la fecha de término del curso, con **Orden de Compra** enviada previamente al inicio del Curso.
- **Para otras empresas:** Consultar por condiciones especiales.

Medios de pago

- Opción **Pago en Línea** (previo al curso). Permite pagos con Tarjeta de Crédito (en pesos chilenos o dólares, al contado o en cuotas), de Débito o Transferencia bancaria. Encontrarás el link en la página web del curso.
- Transferencias bancarias ([ver datos en página web](#)).

Notas

1. CIDES se reserva el derecho de suspender o reprogramar la realización del Curso en la eventualidad de que no se alcance al quórum mínimo. A los participantes inscritos y a los responsables de inscripción se les dará aviso con la antelación apropiada (3 días hábiles), salvo fuerza mayor de último momento.
2. Si un inscrito no pudiera participar en el Curso, podrá ser reemplazado por otro participante de su misma empresa. Si esto no fuera posible, el responsable de la inscripción deberá comunicarnos este hecho por escrito (e-mail) con al menos 3 días hábiles de anticipación a su inicio.