



OBTENDRÁS DIPLOMA



# Técnicas de Atención Efectiva y Fidelización de Clientes



Duración:  
24 horas



Modalidad:  
Asincrónico





# 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

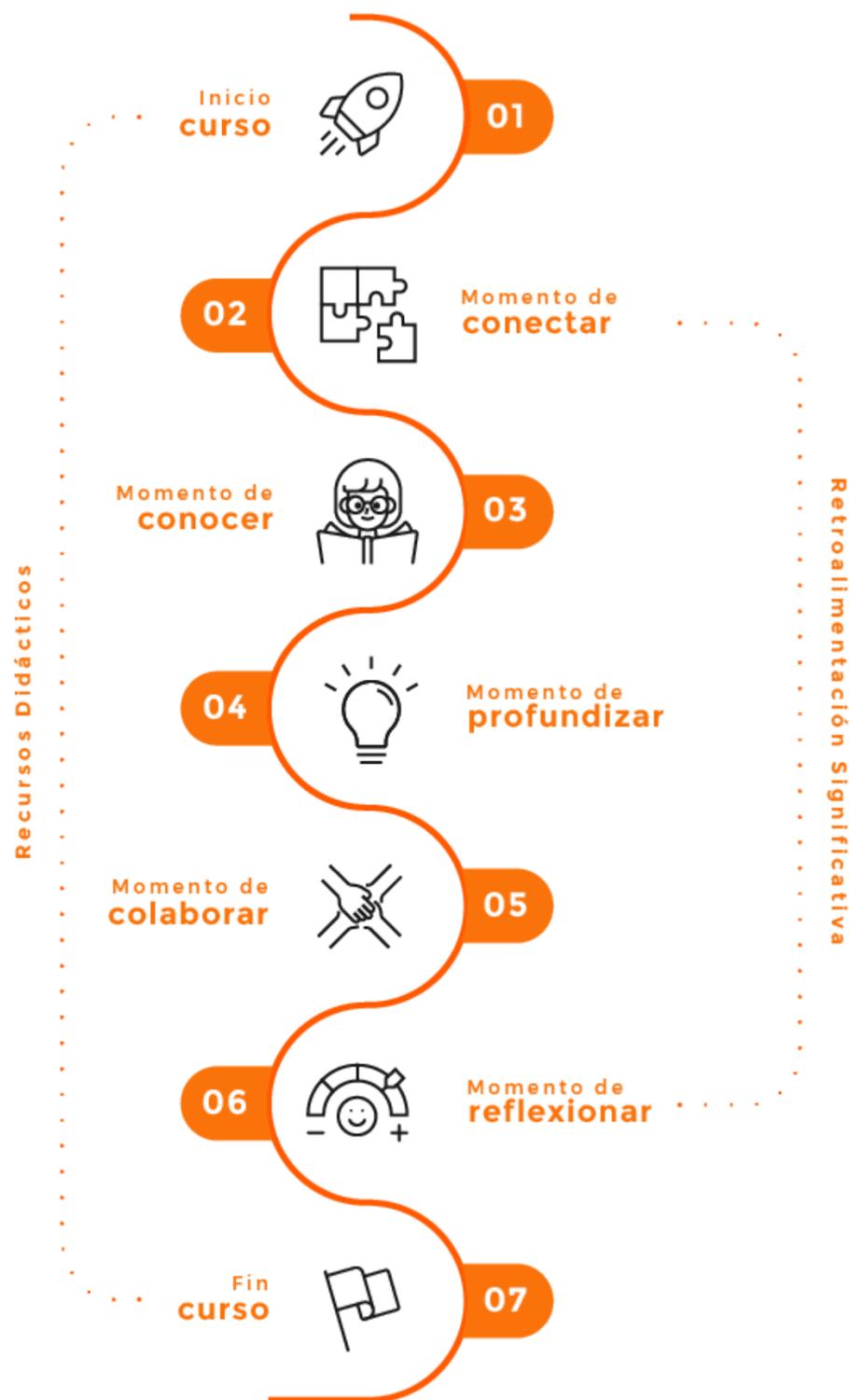
### Técnicas de Comunicación Efectiva

- 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

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:

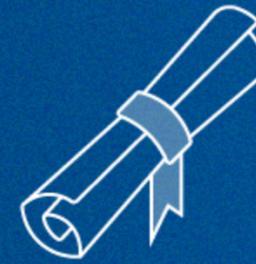
Fomentamos el trabajo en equipo para un aprendizaje práctico.

### 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.



# ¡Obten 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 ESTUDIAR EN UDEC CAPACITA?



**+20 AÑOS  
CAPACITANDO**



**+40.000  
PARTICIPANTES  
CAPACITADOS**



**+900  
CURSOS  
EJECUTADOS**

**sence**

**MÁS DE  
500 CURSOS  
CODIFICADOS**



**N° 1 EN LA  
OCTAVA REGIÓN  
EN CURSOS  
SENCE**



**N° 24 de  
3.000 OTECs  
DE CHILE SEGÚN  
SENCE**



**SOMOS  
UDEC**



**CERTIFICACIÓN  
NCH 2728:2015  
BUREAU VERITAS**



**+100  
EMPRESAS  
HAN CONFIADO  
EN NOSOTROS**



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