



CURSO ONLINE

Atención y servicio al Cliente

29 SEPT - 01 OCT

14:30 a 18:30 hrs.

Online

2 sesiones



Objetivos *del Programa*

Al finalizar la presente actividad, los participantes estarán en condiciones aplicar técnicas y habilidades comunicacionales para brindar una atención y servicio profesional al cliente.

En este taller práctico, la metodología de trabajo considera una activa participación de los asistentes, a través de exposiciones interactivas, dinámicas grupales y ejercicios, diagnósticos, análisis de casos, juego de roles online retroalimentados, y análisis de videos relativos a los temas tratados.



Contenidos

del Programa

Calidad Personal e Imagen Corporativa

Objetivo: Distinguir la importancia de la imagen personal y corporativa que proyectamos hacia nuestros clientes.

Contenido

- Calidad personal e imagen corporativa.
- La metacomunicación.

Actitud de Servicio

Objetivo: Aplicar habilidades efectivas de comunicación en el servicio y atención al cliente, sea cliente interno o externo

Contenido

- Actitud de Servicio.
- Habilidades comunicacionales.
- Técnica de Apertura: Cómo observar e iniciar una conversación.
- Cómo observar y sondear.
- Cómo escuchar activamente.
- Cómo empatizar y retroalimentar.
- Cómo ser asertivo.
- Cómo ser persuasivo.
- Manejo de la información.
- Confidencialidad de la Información

- Estilos comunicacionales.
- Matriz de estilos comunicacionales.
- Emocionalidad y asertividad.
- Versatilidad.
- Protocolo de atención.

Manejo de Situaciones Difíciles

Objetivo: Practicar y aplicar distintas técnicas contenidas en un modelo profesional de manejo de situaciones difíciles.

Contenido

- Manejo de situaciones difíciles.
- Distinción de quejas y reclamos.
- Tipos de reclamos.
- Modelo de resoluciones.
- Resolución tipo para cada reclamo.
- Taller: Aplicación del modelo.
- Técnicas de autocontrol.
- Aplicación de los 4 pasos de resolución de reclamos.



Relator

**Andrés
Ceppi**

Aes Psicólogo Organizacional (U.de Chile), Diplomado en Desarrollo Organizacional (U. de Chile), Programa de Gestión y Liderazgo (I.G.L), Programa en Capacidad Emprendedora (B.D.A.). Programa PymeUC (P.U.Católica). Programa Compite (U.Adolfo Ibañez), Programa Psicología Económica (P.U.Católica), Diplomado en Inversiones y Mercados Financieros (U.de Chile), Magister en Innovación (U.Adolfo Ibañez). Además, es académico de post grados de la Facultad de Economía y Negocios de la U. de Chile y ha participado en seminarios y asesorías en Argentina, Brasil, Uruguay, Paraguay, Perú, México y U.S.A. Es miembro de ACHIDO. Socio de LogoAcción y de LogoInnova.

Información *e inscripciones*

Fecha de inicio	Martes 29 de septiembre de 2025
Fecha de término	Miércoles 1 de octubre de 2025
Días	Lunes y miércoles
Horarios	14:30 a 18:30 horas
Duración	8 horas (2 sesiones de 4 horas c/u)
Valor general	\$240.000
Valor Socios ICARE	\$180.000
Descuentos	10% de descuento por 5 o más inscripciones

**+ INFO
& INSCRIPCIONES**

INSCRIPCIONES A:

Capacitación ICARE Ltda.

Rut: 76.619.580-6

Teléfonos: 2 2280 5311 - 2 2280 5329

Email: seminarios@icare.cl