

Presentación Curso:

ATENCIÓN AL CLIENTE 40 HORAS MODALIDAD E-LEARNING PROGRAMA DESPEGA MIPE

ORGANISMO TECNICO ACREDITADO POR :



REGISTRO 48573

ORGANISMO TECNICO CERTIFICADO POR :



REGISTRO 524

OTEC INNOVACION CAPACITACIONES EIRL

INDEPENDENCIA Nº 647 OF.108 – Fono: +56932856217 - E-mail: info@innovacioncapacitaciones.cl

CHILLÁN

Temario	
Nombre del curso	ATENCION AL CLIENTE
Cupos	25
Nro. de horas	40 horas cronológicas
Objetivos del curso	<p>Objetivo General: Realizar primera atención al cliente y derivar, de acuerdo a los procedimientos y protocolos de atención y orientación.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocer concepto e importancia de atención al cliente, de acuerdo a estándares definidos. 2. Atender requerimientos de clientes, de acuerdo a técnicas y protocolos de atención, imagen personal y corporativa, y procedimientos de asistencia al cliente. 3. Aplicar soluciones a los requerimientos y quejas de clientes según procedimientos y normativa legal vigente.
Contenidos	<p>1.1 concepto e importancia de la atención al cliente de acuerdo a protocolos de atención y criterios técnicos.</p> <p>1.2 Las etapas del proceso del servicio al cliente, de acuerdo a estándares y criterios técnicos</p> <p>1.3 tipos y características de clientes de acuerdo a estilo de comportamiento y estándares técnicos establecidos.</p> <p>1.4 Exponer en que consiste la atención de clientes en el rubro gastronómico, según protocolos y procedimientos de atención en el subsector.</p> <p>1.5 Exponer en que consiste la atención de clientes en el área comercial, según protocolos y procedimientos de atención en el subsector.</p> <p>2.1 técnicas de comunicación de acuerdo a estándares definidos y protocolos de atención.</p> <p>2.2 procedimientos de atención a clientes realizada por un anfitrión en un restaurant, de acuerdo a protocolos de atención de clientes en el subsector.</p> <p>2.3 procedimientos de atención a clientes realizada por un anfitrión de oficina comercial, de acuerdo a protocolos de atención de clientes en el subsector.</p> <p>2.4 normas básicas de presentación, imagen personal y corporativa, de acuerdo a estándares de presentación y protocolos de atención del subsector.</p> <p>2.5 técnicas de identificación de requerimientos de clientes de acuerdo a protocolos de atención y asistencia de clientes.</p> <p>3.1 principales quejas y problemas de clientes de acuerdo a procedimientos de atención.</p> <p>3.2 etapas de procedimiento de derivación de requerimientos de acuerdo a protocolos administrativos y de atención establecidos.</p> <p>3.3 técnicas de resolución de requerimientos y quejas según normativa y procedimientos de atención de clientes.</p> <p>3.4 técnicas de negociación y manejo de conflictos según normativa y procedimientos de atención de clientes.</p> <p>3.5 técnicas de seguridad y autocuidado en resolución de quejas y conflictos de acuerdo a normativa técnica y de seguridad del sector.</p>
Programación del curso	<p>- Inscripciones: hasta el lunes 17 de agosto de 2020</p> <p>- Inicio del Curso: lunes 24 de agosto del 2020</p> <p>- Dispone desde el 24 de agosto al 21 de septiembre del 2020 para realizar el curso</p>

Valor del curso	GRATUITO (CERTIFICADO POR SENCE)
REQUISITOS	
<p>Ser trabajador, dueño, socio o representante legal de una micro o pequeña empresa, entendiéndose por tales las definidas en la Ley N° 20.416 y sus modificaciones posteriores, que establece las categorías en que se encuentran las empresas de menor tamaño.</p>	
RECURSOS MATERIALES E INFRAESTRUCTURA PARA LA REALIZACION DEL CURSO	
<p>PLATAFORMA MOODLE (oficios.innovacioncapacitaciones.cl) Material digital del curso para descarga</p>	
¿COMO ME INSCRIBO?	
<p>Debes tener clave SENCE (CUS) Debes postular en el siguiente link: https://eligemejor.sence.cl/BuscarCursoNuevo/DetalleCursoDcp?curso=DMIPE-20-01-16-0593-1&origenLlamada=Ejecutor Para la postulación, puedes revisar nuestro INSTRUCTIVO DE MATRICULA, adjunto a este programa</p> <p>Si requieres de mayor ayuda o no posees clave SENCE (CUS), puedes completar nuestro formulario de PRE-INSCRIPCION en el siguiente link: https://forms.gle/5WrLxLWSMFUZkHnBA y nos contactaremos contigo para ayudarte en el proceso.</p>	
<p>(*) INNOVACION CAPACITACIONES EIRL, organismo técnico de capacitación acreditado por SENCE, y certificado bajo la Nch 2728:2015.</p>	