

CURSO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El curso está dirigido a trabajadores que requieran adquirir competencias relacionadas a la orientación del cliente. Al finalizar el curso, el participante será capaz de conocer los conceptos generales relacionados con el servicio total de calidad y la atención al cliente. Además, podrá identificar tipos de cliente, qué es lo que esperan y cómo se comportan, de manera que pueda aplicar las herramientas asociadas a las competencias que debe tener el personal para una atención de calidad. Este curso consta sólo de la modalidad teórica con una duración de 2 horas y se desarrolla mediante nuestra plataforma de aprendizaje web.

CONTENIDOS

1.- Servicio total de calidad y atención al cliente

- El servicio está en todo. Necesidades y expectativas del cliente. Satisfacción del cliente. Interacción en la atención.

2.- El cliente

- Cliente interno, externo, experiencia positiva. Cómo es nuestro cliente y sus emociones.

3.- Personal de atención

- Actitud y motivación para la atención al cliente. Comunicación.

4.- Protocolos de atención

- Bienvenida y despedida. Comprensión y respuesta al requerimiento.

CAPACITACIÓN



! CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- **Aprobación:** 70%
- **Vigencia:** 2 años
- **Duración Total del curso:** 2 horas
- **Lugar de ejecución:** El curso se ejecuta en modalidad e-learning
- **Entregable:** Certificado del curso, que contiene los resultados generales del curso.
- **Tiempo de entrega del certificado:** 24 horas hábiles, posterior a la finalización y aprobación del curso
- **Dirigido a:** Trabajadores que requieran adquirir las competencias relacionadas a la orientación del cliente



REQUISITOS



El participante debe presentarse con 15 minutos de anticipación a la hora de ejecución de la evaluación.



El participante debe presentarse, de forma obligatoria, con su cédula de identidad y licencia de conducir vigentes.



El participante debe encontrarse descansado y sin molestias físicas que impidan un desempeño óptimo durante el servicio



PROPUESTA DE VALOR



SIMULADOR DE CONDUCCIÓN AVANZADO



CALENDARIO EN PLATAFORMA EXTRANET



PLATAFORMA E-LEARNING



EXPERTOS EN ASESORÍAS EN TRANSPORTE MINERO



EVALUACIÓN PSICOTÉCNICA INTEGRAL (VTS).



INSTRUCTORES CERTIFICADOS Y EXPERTOS



Av. Eliodoro Yañez 2334, Providencia, Santiago
Isaac Arce 215, Antofagasta
Jorge Washington 2275, Antofagasta



ventas@inatrans.cl