CAPGLOBAL
ESCUELA DE DESARROLLO EMPRESARIAL
CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA

F&F

Curso Abierto

Servicio de Atención al Cliente

8 horas



Online Sincrónico

2 y 3 de Diciembre de 2026

www.capglobal.cl
Padre Mariano 210 / Oficina 702 / Providencia
+56 9 6238 3508
alegonzalez@capglobal.cl

Curso Servicio de Atención al Cliente

Introducción

El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing, ya que administrar adecuadamente el servicio al cliente, le brinda una fortaleza esencial a la organización para ser más competitiva. Por lo tanto, saber identificar, administrar y evaluar el servicio invisible, que está representado en todo lo fundamental para desarrollar la cadena de valor en la empresa, se constituye en el eje medular de las organizaciones. De este modo, hoy en día es fundamental adquirir las competencias y conocimientos necesarios para proporcionar un servicio de alta calidad y lograr la fidelización de los clientes que adquieren servicios.

Dirigido a:

Colaboradores de primera línea de atención, como recepcionistas, vendedores, ejecutivos de atención, cajeros, meseros, operadores de call center, entre otros. Equipos comerciales y de ventas, que requieren fortalecer su enfoque centrado en el cliente para mejorar sus resultados y fidelizar relaciones. Áreas de soporte y back office, supervisores y líderes de equipos de atención, trabajadores de cualquier rubro o industria que interactúen con clientes internos o externos: salud, educación, comercio, servicios financieros, transporte, hotelería, etc.

Metodología de Enseñanza:

El curso utiliza una metodología práctico – experiencial, en donde el participante es protagonista y responsable activo de su aprendizaje. Esta metodología, comprendida como entrenamiento de competencias, permite a los participantes potenciar, desarrollar y aprender herramientas comunicacionales.

www.capglobal.cl
Padre Mariano 210 / Oficina 702 / Providencia
+56 9 6238 3508
alegonzalez@capglobal.cl

Objetivos:

- Sensibilizar sobre la importancia que tiene la calidad de la relación del personal con los clientes, en la percepción global que éstos tienen de la atención recibida en su empresa.
- Conocer y practicar las técnicas más eficaces para conseguir relaciones satisfactorias.
- Optimizar las claves de la comunicación.
- Aprender a emplear una voz de calidad.
- Practicar ejercicios de comunicación oral.
- Mejorar la escucha y el habla en base a diversos ejercicios.
- Desarrollar habilidades telefónicas.

Al finalizar el curso el participante será capaz de aplicar conocidas y probadas técnicas de comunicación para mejorar y elevar su rendimiento en la efectividad y la eficiencia en la atención de clientes con el propósito de aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios.

Nuestros Facilitadores

Manuel Soto Aguirre

Project Manager

Profesional con amplia experiencia en dirección, administración y desarrollo de proyectos en el ámbito empresarial, educativo y de emprendimiento. Ha ejercido roles de Gerente General, socio fundador y mentor de PYMEs y emprendedores, liderando procesos de planificación estratégica, gestión de ventas, organización y conducción de equipos en contextos críticos.

Su trayectoria combina la gestión empresarial con la docencia en educación superior, especialmente en programas de Emprendimiento e Innovación, potenciando la creatividad, el espíritu emprendedor y la autonomía de estudiantes y beneficiarios. Destaca también su participación en programas sociales y de fomento productivo (CORFO, SERCOTEC, FOSIS, Fundación Luz), impulsando el desarrollo de capacidades personales y empresariales en diversos contextos.

Erika Aguillón

Profesional dedicada al desarrollo del capital humano, con más de 15 años de experiencia en gestión de personas y 8 años como Coach Organizacional y facilitadora de procesos de transformación en empresas, instituciones educativas, fundaciones y organismos públicos y privados.
Experta en potenciar habilidades blandas, inteligencia emocional, manejo de conflictos, cohesión de equipos y liderazgo consciente.
Asesora a ejecutivos, organizaciones y comunidades desde un enfoque integrador, promoviendo culturas organizacionales más humanas, inclusivas y respetuosas de la diversidad.
Diseña y facilita experiencias formativas orientadas a la convivencia laboral, igualdad de género, comunicación asertiva y autocuidado colectivo, utilizando metodologías participativas, vivenciales y creativas que fortalecen el bienestar y la transformación sostenible.
Utiliza el coaching, la programación neurolingüística y el mindfulness como herramientas clave para impulsar procesos profundos de aprendizaje, autoconocimiento y cambio positivo.

Mauricio Donoso B.

MBA Escuela de Negocios española IEDE, DEGIS U.de Chile, Practitioner PNL; Global Community of Trainer and Consultancy in PNL, Ingeniero Comercial Universidad Diego Portales con mención en Administración de Empresa.

Además de estudios en liderazgo en el extranjero, cuenta con un amplio currículum empresarial como gestor de proyectos en las áreas de transporte, salud, educación y telecomunicaciones. Paralelamente ha cultivado una larga experiencia académica, en pre y post grado, en materias relacionadas al Comunicación, liderazgo, Planificación de negocios y control de gestión. Actualmente se desempeña como consultor senior en terreno dirigiendo las operaciones de algunos clientes. Actualmente es Profesor de Marketing y Dirección Estratégica Comercial, consultor de empresas del sector de retail y servicios entre otras.

Programa del Curso

❖ Módulo 1: Sensibilización Al Modelo De Atención

- Comunicación y atención al cliente
- El proceso de la comunicación
- Tipos de comunicación
- Las habilidades básicas de la comunicación
- La empatía
- Escucha activa
- Comunicación no verbal
- Comunicación telefónica
- Manejo de quejas y reclamos

❖ Módulo 2: Etapas De Atención Al Cliente

- Recepción
- Detección de necesidades
- Información
- Solución de dudas
- Despedida

❖ Módulo 3: Telemarketing Y Entornos Virtuales

- Concepto y evolución del telemarketing
- Aplicaciones del telemarketing
- Campaña de telemarketing
- La campaña de ventas. Internet y marketing
- Publicidad en Internet
- La atención del cliente en entornos virtuales
- Los derechos del cliente. Legislación

www.capglobal.cl
Padre Mariano 210 / Oficina 702 / Providencia
+56 9 6238 3508
alegonzalez@capglobal.cl

Información General del Curso

Nombre del curso	Servicio de Atención al Cliente
Duración	8 horas
Modalidad	Online Sincrónico
Fecha programada	2 y 3 de Diciembre de 2026
Horario	14:00 a 18:00 horas.
Código Sence (aplica solo a empresas chilenas)	Consultar al mail: cursos@capglobal.cl
Contacto	Alejandra González A. +56 9 6238 3508 alegonzalez@capglobal.cl
Información OTEC	Capacitación Global & Asociados Ltda. Rut: 76.621.670-6 Certificada NCh 2728
Al ser un curso abierto, la ejecución dependerá de un quórum mínimo de participantes. En caso de no alcanzarlo, el curso será reprogramado o suspendido.	

Precio por Participante	**$58.000.-**

Datos Bancarios

Cuenta Corriente Banco Santander
62508388
Capacitación Global & Asociados Ltda.
Rut: 76.621.670-6
Correo: alegonzalez@capglobal.cl

- **El pago se debe efectuar antes del inicio del curso, a través de transferencia bancaria.**
- **En caso de ser empresa en convenio con CAPGLOBAL, puede ser con Orden de Compra, que debe ser enviada -a lo menos- 3 días hábiles antes del inicio del curso.**
- **Para empresas que trabajan con OTIC, deben realizar el envío de la solicitud de servicio o equivalente a inscripción SENCE antes del inicio del curso, y posterior a su realización, complementar con OC Costo Empresa.**