

Curso en

# Técnicas de atención y servicio al cliente

Sigue aprendiendo, sigue creciendo

[ingenieriaindustrial.ing.uc.cl](http://ingenieriaindustrial.ing.uc.cl)

## Índice

|                       |    |
|-----------------------|----|
| Descripción           | 02 |
| Información general   | 03 |
| Metodología           | 04 |
| Contenidos            | 05 |
| Profesores            | 06 |
| Certificación         | 07 |
| Propuesta de valor UC | 08 |
| Contacto              | 09 |

## Curso en Técnicas de atención y servicio al cliente



**Duración**  
75 Horas



**Modalidad**  
Online mixta



**Sence**  
Código: 1238047455

### Descripción

El curso entrega herramientas prácticas para mejorar la gestión integral de esta área. Ello incluye alinear los distintos canales de atención, mejorar los servicios de posventa y utilizar la calidad del servicio como elemento diferenciador y de fidelización de clientes.

Ciertamente, hoy las organizaciones están insertas en mercados muy competitivos con productos y servicios cada vez más indiferenciados. Los clientes están más empoderados y exigentes, y además buscan nuevas experiencias.

Por ello, la atención y servicio al cliente ha mejorado notoriamente, por la competencia en la que están insertas las distintas compañías. Entonces, uno de los grandes desafíos es gestionar el área de servicio al cliente para mantener una posición competitiva. Por tal razón es preciso adquirir las competencias necesarias para una correcta atención de público.

Así, al finalizar el curso, el participante podrá conocer y valorar la importancia del servicio en las organizaciones. Y, por cierto, poner a la persona en el centro del trabajo para satisfacer sus necesidades, agregando valor a la empresa.

## ¿A quién va dirigido?

Profesionales del área de Ventas, Postventa y/o Servicio al cliente que desean adquirir nuevos conocimientos y conceptos en los ámbitos de este curso, proveedores o clientes de empresas del rubro, empresarios que deseen incursionar y desarrollar proyectos en estas materias, o bien todos aquellos profesionales interesados en adquirir conocimientos relacionados.

## Resultados de aprendizaje

- Identificar la importancia de las técnicas de atención y servicio para la gestión integral del cliente.
- Distinguir elementos objetivos y subjetivos presentes en la atención y servicio al cliente.
- Analizar diferentes elementos relevantes para una buena atención y servicio al cliente.
- Relacionar la experiencia omnicanal con técnicas de atención y servicio al cliente.
- Aplicar métricas de gestión integral del cliente para la evaluación de la atención y servicio de una organización.
- Diseñar una propuesta de técnicas de atención y servicio foco en la gestión integral del cliente de una organización.

## Requisitos de ingreso

Se sugiere tener

- Grado académico, título profesional universitario y/o título técnico.
- Experiencia profesional en empresas u organizaciones relacionadas al área del curso.
- Conocimiento del idioma inglés a nivel lectura.

### Medios de pago Chile

- 12 cuotas tarjeta de crédito sin interés para nuestros diplomados y 3 cuotas tarjeta de crédito sin interés para nuestros cursos. En caso de existir interés, este será generado específicamente por su banco.
- Transferencia bancaria.

### Medios de pago Internacional

- Pago al contado a través de transferencia bancaria
- Pago en cuotas para nuestros diplomados a través de cuponera electrónica (\*)
- Pago a través de Paypal

(\*) Cuponera electrónica: Sistema de pago en cuotas, sin interés.

## Metodología 100% Online



### Aprendizaje interactivo y con acompañamiento de tutores

Contamos con una plataforma LMS que permite acceder a contenidos interactivos, participar en clases en vivo y conectarte con otros participantes desde cualquier lugar. Cada programa incluye un tutor académico que te orientará y resolverá tus dudas a través de la plataforma.

### Clases grabadas y en vivo con evaluación en línea

Cada curso incluye 6 clases online, que puedes realizar a tu ritmo y 2 sesiones en vivo por streaming, lideradas por académicos expertos. Podrás interactuar, hacer preguntas y debatir con tus compañeros. Al finalizar, se realiza una evaluación en línea con acceso a instrucciones y soporte técnico.

### Material de estudio

Desde el inicio tendrás acceso al material de estudio necesario, incluyendo clases, videos, casos, papers y más, todo disponible en línea en cualquier momento.

**Estrategias metodológicas:** Cada curso está constituido de 6 clases e-learning y 2 clases sincrónicas:

- Aprendizaje autónomo asincrónico
- Clase expositiva
- Foro formativo
- Controles formativos

**Estrategias evaluativas:** Cada curso cuenta con las siguientes actividades de evaluación formativa:

- 6 controles individuales
- 3 foros
- 1 examen
- 1 trabajo grupal

Contenido del Curso en:

## Técnicas de atención y servicio al cliente

Profesor: Damián Campos

### La importancia de la gestión integral del cliente en un entorno competitivo

- De los productos a la experiencia del cliente.
- El poder del servicio.
- ¿Quién atiende al cliente?
- ¿Dónde ubicamos al cliente?

### Elementos objetivos y subjetivos de la atención del cliente y sus expectativas

- Mapa de expectativas.
- Barreras psicológicas.

### Elementos de una buena y mala atención

- Escucha activa.
- Empatía.
- Información.
- Ejecución.
- Buenas prácticas.
- Qué no hacer.

### Desafíos de una experiencia omnicanal

- Atención presencial.
- Atención telefónica.
- Atención por videoconferencia.
- Atención escrita: correos electrónicos, chat.
- Nuevos tipos de atención: chatbox, IVR.
- Técnicas de resolución de conflictos con clientes.

### Posventa como factor diferenciador de la gestión integral del cliente

- Manejo de reclamos.
- Gestión del ciclo de vida del cliente.
- Comunicación permanente.
- Seguimiento permanente.
- Posventa como herramienta fidelización.
- *Up-selling* y *cross-selling*.
- Oportunidades comerciales.

### Herramientas para el diseño y medición de la calidad de servicio al cliente

- Momentos de la verdad.
- Mapa de empatía.
- Storytelling.
- Customer persona.
- Viaje del cliente.
- Mediciones y KPI de satisfacción de atención.

## Profesores



Profesor

### Damián Campos

Máster en Consultoría y Coaching Ejecutivo, Universidad de Salamanca, España.

## Certificación



### Insignia Digital

Al finalizar el programa, recibirás esta insignia digital, que podrás incorporar en tu CV o compartir en LinkedIn. Estas insignias detallan exhaustivamente los logros y habilidades del estudiante, proporcionando una forma moderna, precisa y verificable de documentar conocimientos en contraste con los métodos tradicionales. También podrás añadirlas a una billetera digital o integrarlas en la firma de tu correo electrónico.

### Certificado



### Diploma



Todos nuestros certificados se pueden verificar en línea

### Certificados apostillados

Una de las características más importantes de los títulos emitidos por la Pontificia Universidad Católica de Chile es que pueden ser apostillados gracias al Convenio de la Apostilla de la Haya. La Apostilla es una certificación única que permite agilizar el proceso de acreditación y certificación de títulos o documentos extranjeros en algún país miembro del Convenio de la Apostilla. Los documentos emitidos en Chile para ser utilizados en un país miembro del Convenio de la Apostilla que hayan sido certificados mediante una Apostilla, deberán ser reconocidos en cualquier otro país del convenio sin necesidad de otro tipo de certificación. La Universidad no se hace parte de la gestión de apostillarlo. Más información sobre el proceso de Apostilla.



## ¿Por qué elegirnos?

N°1

De Chile  
Ranking QS 2026

N°116

En el mundo  
Ranking QS 2026

7 AÑOS

De acreditación  
en las 5 áreas evaluadas  
por CNA

N°1

En Chile  
En solicitudes de  
patentes de invención

## Lo que nos distingue

### Profesores de clase mundial

Nuestro proceso educativo es apoyado y guiado por la excelencia, el sello y el prestigio de los académicos de la Pontificia Universidad Católica de Chile, formados en las mejores universidades a nivel mundial.

### Moderno modelo pedagógico

Contamos con una plataforma interactiva, con la última tecnología en educación a distancia, que te permitirá vivir la experiencia del aprendizaje en línea: Acceso a clases en vivo y constante interacción en foros, con académicos y tutores.

### Flexibilidad

Tenemos diversos programas académicos que impartimos con un exclusivo e innovador sistema de aprendizaje, enfocado en la flexibilidad y adaptado a tus necesidades de tiempo y espacio, permitiendo que puedas estudiar donde quieras y cuando quieras.

### Cobertura nacional e internacional

Accederás a la plataforma educativa virtual desde cualquier lugar con conectividad a internet sin importar tu ubicación geográfica.

## Desarrolla el talento dentro de tu empresa



Conoce cómo impulsamos el desarrollo profesional con programas flexibles y certificados.

## Contacto



**Kristal Ulloa**

Ejecutiva de Admisión

[kristal.ulloa@uc.cl](mailto:kristal.ulloa@uc.cl)



**Paulina Valenzuela**

Ventas Corporativas

[pvalenzr@uc.cl](mailto:pvalenzr@uc.cl)



+569 3400 2670



[infoindustrial.ing@uc.cl](mailto:infoindustrial.ing@uc.cl)



[ingenieriaindustrial.ing.uc.cl](http://ingenieriaindustrial.ing.uc.cl)



# Ingeniería Industrial

Educación Continua y Postgrados