



ATENCIÓN AL CLIENTE PARA GUARDIAS DE SEGURIDAD

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Aplicar técnicas de atención y servicio al cliente adaptadas al rol de guardias de seguridad, promoviendo interacciones profesionales, seguras y eficaces.



Objetivos específicos

- Desarrollar habilidades de comunicación verbal y no verbal para interactuar cordialmente con clientes, visitantes y colegas.
- Reconocer y manejar situaciones difíciles o conflictos, aplicando estrategias de desescalada y resolución efectiva.
- Aplicar principios de ética, inclusión y protocolos de seguridad manteniendo un servicio profesional y responsable.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1: El Rol del Guardia de Seguridad y la Atención al Cliente

Funciones del guardia y su impacto en la experiencia del cliente.
Diferencias entre seguridad tradicional y seguridad con enfoque en servicio.
Importancia de la primera impresión.
Actividad asincrónica: Video interactivo con preguntas de reflexión.

Módulo 2: Comunicación y Trato Profesional

Principios de comunicación verbal y no verbal.
Técnicas de escucha activa y trato cordial.
Lenguaje corporal y presencia profesional.
Actividad asincrónica: Role play grabado (simulación de interacción).

Módulo 3: Manejo de Conflictos y Situaciones Difíciles

Identificación de comportamientos desafiantes.
Estrategias para mantener la calma y controlar emociones.
Técnicas de desescalada y resolución de conflictos.
Actividad asincrónica: Estudio de caso con cuestionario interactivo.

Módulo 4: Ética, Inclusión y Procedimientos de Seguridad con Enfoque en Servicio

Principios éticos y confidencialidad.
Trato inclusivo y atención a personas vulnerables.
Aplicación de protocolos de seguridad sin descuidar la atención.
Coordinación con otras áreas para una atención integral.

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl