



CURSO ATENCIÓN AL PÚBLICO

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Optimizar la atención al público para mejorar el servicio a usuarios de la tesorería institucional.



Objetivos específicos

- 1. Desarrollar habilidades de comunicación efectiva.
- 2. Aprender técnicas de manejo de conflictos.
- 3. Mejorar la eficiencia en la gestión de consultas.



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: Fundamentos de la Atención al Público

1. Introducción a la atención al público.
2. Importancia de la comunicación efectiva.
3. Principios básicos de empatía.
4. Ética en la atención al cliente.
5. Herramientas de comunicación.

Módulo 2: Técnicas de Comunicación

1. Escucha activa y su importancia.
2. Técnicas de comunicación verbal y no verbal.
3. Manejo de situaciones difíciles.
4. Cómo hacer preguntas efectivas.
5. Lenguaje positivo y persuasivo.

Módulo 3: Manejo de Conflictos

1. Identificación de conflictos comunes.
2. Estrategias para resolución de conflictos.
3. Técnicas de negociación.
4. Cómo manejar quejas y reclamos.
5. Desarrollo de tolerancia y paciencia.

Módulo 4: Herramientas Tecnológicas

1. Uso de sistemas de gestión de clientes.
2. Manejo de correos electrónicos eficaces.
3. Introducción a CRM y su uso.
4. Automatización de respuestas frecuentes.

5. Seguridad de la información y privacidad.

Módulo 5: Evaluación y Mejora Continua

1. Importancia de la retroalimentación.
2. Métodos para evaluar la satisfacción del cliente.
3. Herramientas para medir el rendimiento.
4. Técnicas de autoevaluación.
5. Planificación de mejoras continuas.

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