



CURSO CALL CENTER **MUNICIPALIDAD DE PAINE**

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar habilidades efectivas de comunicación y servicio al cliente en el contexto de un call center municipal.



Objetivos específicos

- Mejorar las competencias en la atención al cliente.
- Implementar técnicas de resolución de conflictos.
- Fomentar la empatía y escucha activa en las interacciones.



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: Rol del Call Center en Seguridad Pública

Objetivo: Reconocer la importancia del operador de call center en la atención de emergencias, entendiendo su rol clave en la seguridad y respuesta rápida.

Contenidos:

Funciones del call center en la central de seguridad pública.

Flujo de atención de llamadas de emergencia (desde la recepción hasta la derivación).

Principios de comunicación efectiva bajo presión.

Actividad práctica y dinámica:

Simulación de rol: Los participantes realizan dramatizaciones de llamadas de emergencia (ejemplo: accidente de tránsito, urgencia médica, situación de riesgo). Se alterna entre rol de operador y solicitante.

Módulo 2: Uso y actualización de bases de datos en emergencias

Objetivo: Aprender a consultar, registrar y actualizar información en las bases de datos para una gestión eficiente de recursos.

Contenidos:

Tipos de datos críticos en seguridad pública (ubicación, tipo de emergencia, recursos disponibles).

Protocolos para registrar y actualizar información en el sistema.

Importancia de la trazabilidad y confiabilidad de los datos.

Actividad práctica y dinámica:

Ejercicio en sistema simulado: Cada participante practica ingresando y actualizando información de emergencias en una base de datos ficticia, asegurando precisión y rapidez.

Módulo 3: Manejo de situaciones críticas y priorización de llamadas

Objetivo: Desarrollar habilidades para gestionar situaciones de alta presión, priorizando emergencias y manteniendo la calma durante la atención.

Contenidos:

Identificación de emergencias prioritarias.

Técnicas de control emocional para el operador.

Estrategias de contención y comunicación con el solicitante en crisis.

Actividad práctica y dinámica:

Juego de priorización: Se presentan distintos escenarios de emergencias simultáneas (ejemplo: accidente grave, caída menor, robo en curso). Los participantes deben decidir el orden de atención y justificar su decisión.

Módulo 4: Coordinación con equipos de respuesta (ambulancias y emergencias)

Objetivo: Fortalecer la coordinación del call center con ambulancias y otros equipos de emergencia para una respuesta oportuna y eficaz.

Contenidos:

Protocolos de comunicación con ambulancias, bomberos y policías.

Lenguaje claro y estandarizado para evitar errores en la transmisión.

Retroalimentación y cierre del caso en el sistema.

Actividad práctica y dinámica:

Simulación de coordinación en tiempo real:

Los participantes reciben casos ficticios y deben coordinar con "equipos externos" (representados por compañeros) para despachar recursos y hacer seguimiento.

y mucho más...

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