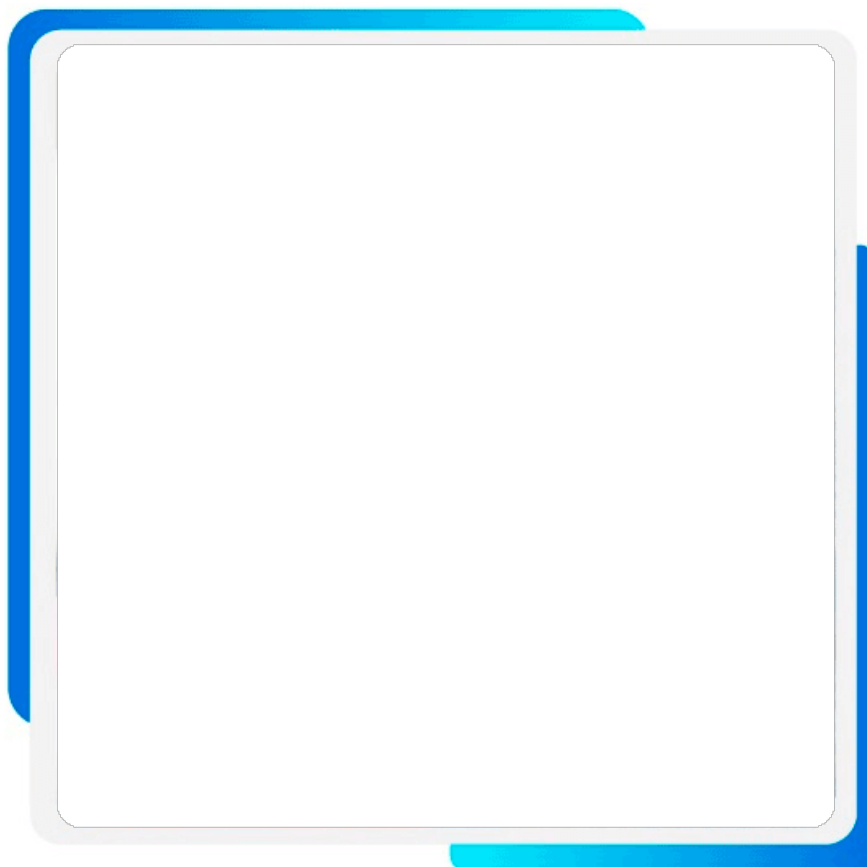




CURSO DE ATENCIÓN A USUARIOS

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Capacitar a los participantes en el diseño de interfaces digitales centradas en el usuario, utilizando herramientas y metodologías efectivas para mejorar la experiencia de usuario.



Objetivos específicos

- 1. Comprender los principios básicos de la Experiencia de Usuario.
- 2. Aplicar métodos de investigación de usuarios para obtener información relevante.
- 3. Evaluar la experiencia de usuario a través de pruebas y análisis de métricas.



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: Atención a Usuarios y Servicio al Cliente

Introducción a la atención a usuarios y servicio al cliente.
Importancia de la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente.
Habilidades y competencias necesarias para la atención efectiva a usuarios.

Módulo 2: Consola de Google: Herramientas y Funcionalidades

Visión general de la Consola de Google y sus herramientas principales (Gmail, Google Drive, Google Calendar, etc.).
Funcionalidades clave de cada herramienta para la productividad y la colaboración.
Consejos y trucos para optimizar el uso de la Consola de Google en el entorno laboral.

Módulo 3: Excel Básico y Avanzado para la Atención a Usuarios

Fundamentos de Excel: navegación, formato de celdas, funciones básicas.
Uso de Excel para el análisis y la visualización de datos de usuarios.
Funciones avanzadas de Excel: tablas dinámicas, gráficos, fórmulas condicionales, etc.

Módulo 4: Mejora de la Comunicación y Resolución de Problemas

Técnicas efectivas de comunicación en la atención a usuarios.
Manejo de situaciones difíciles y resolución de problemas.
Estrategias para mantener la calma y la empatía en situaciones de conflicto con usuarios.

Módulo 5: Gestión de Quejas y Retroalimentación de Usuarios

Importancia de la retroalimentación de usuarios para la mejora continua del servicio.
Proceso de gestión de quejas y reclamaciones de usuarios.
Implementación de acciones correctivas y preventivas para resolver problemas recurrentes.

Módulo 6: Excel para Análisis de Datos de Servicio al Cliente}

Uso de Excel para analizar datos de satisfacción del cliente y métricas de rendimiento.
Creación de informes y tableros de control para monitorear y mejorar la calidad del servicio.
Interpretación de resultados y toma de decisiones basadas en datos en el ámbito del servicio al cliente.

Módulo 7: Estrategias de Atención a Usuarios en Entornos Digitales

Adaptación de estrategias de atención a usuarios al entorno digital.
Uso de herramientas de gestión de relaciones con clientes (CRM) para mejorar la experiencia del usuario.
Implementación de chatbots y asistentes virtuales para brindar atención automatizada y eficiente.

Módulo 8: Excelencia en el Servicio al Cliente

Desarrollo de una cultura de excelencia en el servicio al cliente.
Identificación y promoción de mejores prácticas en la atención a usuarios.
Establecimiento de estándares de calidad y seguimiento del desempeño en la atención al cliente.

Módulo 9: Gestión del Tiempo y Priorización de Tareas

Técnicas de gestión del tiempo para mejorar la productividad en la atención a usuarios.
Priorización de tareas y manejo eficiente de agendas en entornos de servicio al cliente.
Herramientas y estrategias para evitar la procrastinación y cumplir con los plazos establecidos.

Módulo 10: Evaluación Final y Certificación

Examen final para evaluar el conocimiento y las habilidades adquiridas durante el curso.
Entrega de certificados de finalización del curso para aquellos participantes que cumplan con los requisitos de aprobación.

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