



CURSO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

El objetivo general es mejorar las habilidades de atención al cliente de los participantes, asegurando que puedan ofrecer un servicio excepcional en diversas situaciones y contextos.



Objetivos específicos

- Mejorar las habilidades de comunicación verbal y no verbal.
- Desarrollar técnicas efectivas para manejar situaciones difíciles.
- Aprender a identificar y satisfacer las necesidades del cliente.



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

Duración: 2 horas

Objetivos del módulo:

Comprender la importancia de la atención al público en la experiencia del cliente.
Reconocer actitudes, valores y habilidades clave en el servicio.

Contenidos:

¿Qué es la atención al público?
La importancia del primer contacto.
Perfil del buen servidor público / profesional de atención.
Habilidades blandas necesarias (empatía, escucha activa, amabilidad).

Actividad práctica:

Dinámica "El espejo"

Los participantes se dividen en parejas. Uno representa al cliente y otro al trabajador. El cliente expresa una queja o necesidad, y el otro debe reflejar (como un espejo) empatía y comprensión usando frases de escucha activa. Luego se invierten roles y se hace retroalimentación en grupo.

MÓDULO 2: Comunicación Efectiva en la Atención al Público

Duración: 2 horas

Objetivos del módulo:

Mejorar las habilidades de comunicación verbal y no verbal en el trato con el público.
Identificar barreras en la comunicación y cómo superarlas.

Contenidos:

Comunicación verbal y no verbal.
Escucha activa vs. escucha pasiva.
Lenguaje corporal y tono de voz.
Barreras de la comunicación y cómo superarlas.
Manejo de la información y claridad del mensaje.

Actividad práctica:

Juego de roles "Atención en distintas situaciones"

Se reparten tarjetas con diferentes situaciones (cliente molesto, persona mayor, usuario con apuro, etc.). En grupos, los participantes escenifican cómo atenderían cada caso. El grupo evalúa la efectividad de la comunicación utilizada.

MÓDULO 3: Manejo de Clientes Difíciles y Resolución de Conflictos

Duración: 2 horas

Objetivos del módulo:

Desarrollar estrategias para manejar situaciones difíciles con el público.
Practicar técnicas para resolver conflictos sin escalar la tensión.

Contenidos:

Tipos de clientes difíciles.
Técnicas de autocontrol y gestión emocional.

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