



# CURSO DE TÉCNICAS DE ATENCIÓN DE CLIENTES INTERNOS

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

**Modalidad**  
**Presencial/Elearning**

**Reunión con Relator**  
**Costo 0**

**Incluye**  
**Diploma y Certificado**





## Objetivo general

Mejorar las habilidades de atención y servicio para optimizar la satisfacción de los clientes internos, promoviendo una comunicación efectiva y una resolución eficiente de problemas.



## Objetivos específicos

- Desarrollar habilidades de comunicación efectiva.
- Fomentar la capacidad de resolución de conflictos.
- Implementar técnicas para mejorar la satisfacción del cliente interno.



## 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: Introducción A La Atención Al Cliente Interno**

Aprendizaje Esperado: Comprender la importancia del cliente interno y su impacto en la organización.

- Comunicación Efectiva: Desarrollar habilidades para una comunicación clara y eficaz.
- Importancia Del Cliente Interno: Reconocer el valor estratégico de atender bien a los clientes internos.
- Escucha Activa: Implementar técnicas para mejorar la escucha activa en interacciones.
- Gestión Del Tiempo: Optimizar la gestión del tiempo para atender mejor a los clientes internos.

Actividad Práctica: Juego de rol para simular interacciones con clientes internos.

### **Módulo 2: Técnicas Avanzadas De Servicio**

Aprendizaje Esperado: Implementar técnicas avanzadas para mejorar el servicio al cliente interno.

- Resolución De Conflictos: Estrategias para resolver conflictos de manera efectiva.
- Adaptabilidad: Ajustar el enfoque de servicio según las necesidades del cliente.
- Proactividad: Anticiparse a las necesidades de los clientes internos.
- Feedback Efectivo: Mejorar la retroalimentación para fomentar relaciones positivas.

Actividad Práctica: Estudio de caso sobre resolución de conflictos.

### **Módulo 3: Herramientas Y Recursos Para El Servicio**

Aprendizaje Esperado: Utilizar herramientas y recursos para optimizar la atención al cliente interno.

- Software De Gestión: Uso de herramientas digitales para mejorar la atención.
- Recursos De Apoyo: Identificar recursos internos que faciliten el servicio.
- Documentación: Importancia de la documentación en el servicio al cliente.
- Evaluación Del Servicio: Métodos para evaluar y mejorar continuamente el servicio.

Actividad Práctica: Simulación de uso de herramientas de gestión.

### **Módulo 4: Evaluación Y Mejora Continua**

Aprendizaje Esperado: Desarrollar una cultura de mejora continua en el servicio al cliente interno.

- Autoevaluación: Técnicas para la autoevaluación y mejora personal.
  - Benchmarking: Comparar prácticas con estándares de la industria.
  - Innovación En El Servicio: Fomentar la innovación para mejorar el servicio.
  - Cultura Organizacional: Impacto de la cultura organizacional en el servicio.
- Actividad Práctica: Simulacro real de atención al cliente interno.

## 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                      |