



SERVICIO AL CLIENTE EN SOPORTE TÉCNICO DE TRANSPORTE

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Fortalecer las habilidades de atención al cliente en mecánicos de servicio técnico, mejorando la comunicación presencial, telefónica y digital, mediante un lenguaje formal, profesional y orientado a la satisfacción del cliente.



Objetivos específicos

- Comprender la importancia de un servicio técnico orientado al cliente y su impacto en la reputación de la empresa.
- Aplicar técnicas efectivas de comunicación presencial, telefónica y digital en contextos de atención técnica.
- Desarrollar un lenguaje formal, claro y profesional que transmita confianza y seguridad al 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 del Servicio Técnico al Cliente

Concepto de servicio técnico y atención al cliente en la industria de transporte.
Expectativas del cliente frente a la atención técnica.
Impacto de la atención profesional en la confianza del cliente.
Actividad práctica: análisis de casos reales de atención técnica.

Módulo 2: Comunicación Efectiva para Técnicos

Principios de comunicación verbal y no verbal en el servicio técnico.
Uso de lenguaje formal y profesional para explicar problemas y soluciones técnicas.
Manejo de tono de voz y claridad al transmitir información técnica.
Actividad práctica: role-playing de explicación de fallas y soluciones a clientes.

Módulo 3: Atención Presencial de Clientes Técnicos

Protocolo de recepción y saludo profesional.
Escucha activa para entender problemas técnicos del cliente.
Manejo de situaciones difíciles o clientes insatisfechos.
Actividad práctica: simulación de atención presencial con reclamos técnicos.

Módulo 4: Atención Telefónica y vía WhatsApp

Normas de cortesía y formalidad en la atención telefónica.
Redacción clara y profesional de mensajes vía WhatsApp.
Cómo explicar procedimientos y tiempos de reparación de manera comprensible.
Actividad práctica: simulación de llamadas y redacción de mensajes técnicos.

Módulo 5: Seguimiento y Satisfacción del Cliente Técnico

Importancia del seguimiento post-servicio técnico.
Estrategias para asegurar la satisfacción del cliente.
Documentación de atención técnica y retroalimentación.
Actividad práctica: elaboración de plan de seguimiento a clientes atendidos.

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