



TÉCNICAS DE HABILIDADES BLANDAS PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado.





Objetivo general

Fortalecer las habilidades blandas del personal para mejorar la atención a usuarios y el trabajo colaborativo, mediante el desarrollo de competencias en comunicación efectiva, empatía, inteligencia emocional, resolución de conflictos, trabajo en equipo y compromiso ético, promoviendo un servicio de calidad centrado en las personas.



Objetivos específicos

- Desarrollar habilidades de comunicación verbal, no verbal y escucha activa para una atención clara, asertiva y adaptada a distintos tipos de usuarios.
- Fomentar la empatía y orientación al cliente, promoviendo un trato personalizado, cercano y respetuoso, alineado con el rol social del servicio.
- Aplicar estrategias de inteligencia emocional y manejo del estrés para responder de manera profesional y resiliente frente a situaciones de presión o conflicto con usuarios.
- Potenciar el trabajo en equipo y el compromiso ético, promoviendo la colaboración efectiva entre áreas y una atención coherente con los valores y principios del servicio público o comunitario.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan o



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias

Temario del curso:

Módulo 1: Comunicación efectiva

Escucha activa
Lenguaje verbal y no verbal
Claridad y asertividad
Adaptación del mensaje según el tipo de usuario
Técnicas para mejorar atención telefónica y presencial

Actividad práctica:

? Role-play de atención al usuario
Simulación de atención presencial y telefónica con distintos perfiles de usuarios (adulto mayor, usuario molesto, persona con dificultad auditiva, etc.). Cada participante debe practicar y recibir retroalimentación del grupo y del facilitador.

Módulo 2: Empatía y orientación al cliente

Comprensión de necesidades
Actitud empática
Trato personalizado
Servicio comunitario

Actividad práctica:

? Dinámica "En los zapatos del otro"
Se presenta un caso real de un usuario vulnerable (ej. adulto mayor, persona migrante, persona con discapacidad). En grupos, los participantes deben identificar barreras que enfrenta esa persona y proponer mejoras en la atención, considerando empatía y trato digno.

Módulo 3: Inteligencia emocional

Reconocimiento de emociones

Autocontrol y resiliencia
Manejo del estrés

Actividad práctica:

? Termómetro emocional + técnica de autocontrol
Cada participante identifica una situación real que les genera tensión en la atención. Luego, se enseña y practica una técnica de regulación emocional (respiración consciente, pausa activa o reencuadre positivo).

Módulo 4: Resolución de conflictos

Tipos de conflictos
Resolución colaborativa
Reclamos y conversaciones difíciles

Actividad práctica:

? Simulación de reclamo difícil
Se trabaja en parejas. Una persona simula ser un usuario enojado, la otra practica una respuesta profesional, empática y orientada a soluciones. Luego se invierten roles. Se reflexiona sobre errores comunes y buenas prácticas.

Módulo 5: Trabajo en equipo y colaboración

Relaciones laborales
Clima organizacional
Coordinación entre áreas

Actividad práctica:

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