



## Detalle de Solicitud de Curso

**Numero Solicitud:** 1711197

**OTEC:** Capacitacion Usach Compania Limitada

**1.-Modalidad de Capacitación:** E-Learning - Sincronico

**2.-Nombre Curso de Capacitación:** Técnicas De Atención Al Cliente Para Un Servicio De Calidad

**3.-Características de los participantes del curso:** Este cursos se adhiere al Ordinario circular N° 007 de 19 de marzo de 2020, que posee N° solicitud 1632540 y un código presencial 1237984060 Asistentes De Departamentos, Ejecutivos De Empresas, Encargados De Ventas, Secretarias, Recepcionistas

**4.-Número de participantes:** 20

**5.-Requisitos de ingreso de los participantes:** Conocimientos De La Orgánica De La Organización Y Su Puesto De Trabajo.

**6.-Competencia a desarrollar:** Al finalizar la actividad, el participante estará en condiciones de Aplicar Técnicas Para El Manejo De Habilidades En La Atención Al Cliente, a través de la aplicación de Estrategias De Comunicación Efectiva

### Aprendizajes Esperados :

7.-Aprendizajes	8.-Contenidos	Horas E-Learning
Identificar Y Aplicar Las Características De La Atención Y Satisfacción Integral Del Cliente Interno Y Externo	Teorías De Calidad En El Servicio. Elementos Básicos De Presentación Personal En La Atención Al Cliente. Protocolos De Atención De Cliente. Definición De Cliente Interno Y Externo	7
identificar Y Aplicar Técnicas De Manejo De Expectativas En Las Relaciones Con Clientes Internos Y Externo	Percepciones Y Expectativas Del Cliente. Gestión Del Cliente Identificación Propia Como Cliente. Tipologías De Clientes	7
Aplicar Técnicas Comunicativas Con Clientes Internos Y Externos	Habilidades Comunicacionales De Interacción Con Clientes Internos Y Externos. La Escucha Activa. La Satisfacción De Clientes Internos Y Externo	5
Aplicar El Proceso De Manejo De Objeciones Y Reclamos Del Cliente	Expuestas Rápidas Frente Al Cliente. Técnicas Para Gestionar Las Quejas Del Cliente. Esquemas De Fidelización. La Fidelización Del Cliente	5

**8.-Total Horas Cronológicas del Curso:** 24

**10.-Datos de ingreso a Plataforma:**

Dirección Web: <https://www.caiusach.cl/elearning/course/view.php?id=40>

Datos de acceso a la plataforma: Usuario: pruebaatencclientesincro24 Contraseña: Sence-2020

**11.-Competencias laborales y docente de los instructores y/o facilitadores:**

Rut	Nombre	Profesión	
9019502	MYRNA VALENTINA VIDELA AROS	psicologa	
Experiencia Docente			
Nombre Empresa	Nombre Curso	Año Inicio	Año Fin
usach	metodologa	2016	2020
Experiencia Laboral			
Nombre Empresa	Cargo	Año Inicio	Año Fin
usach	metodologa	2016	2020
12476093	MAURICIO RODRIGO ANDRÉS ARDILES BRIONES	psicologo	
Experiencia Docente			
Nombre Empresa	Nombre Curso	Año Inicio	Año Fin
usach	atencion a cliente	2014	2020
Experiencia Laboral			
Nombre Empresa	Cargo	Año Inicio	Año Fin
consultor	atencion de cliente	2014	2020
10149931	MARIO PINO ABARCA _		
17239118	JORGE ALEJANDRO JARA PLAZA	tecnologo de RRHH	
Experiencia Docente			
Nombre Empresa	Nombre Curso	Año Inicio	Año Fin
usach	informatico	2014	2020
Experiencia Laboral			
Nombre Empresa	Cargo	Año Inicio	Año Fin
usach	informatico	2014	2020

**12.-Técnicas Metodológicas:** La metodología corresponde a la modalidad e-learning sincrónico que busca desarrollar el aprendizaje en los participantes revisando progresivamente los contenidos del curso para el logro de los Aprendizaje esperados apoyado con la guía del facilitador y vía streaming. Los participantes deben ingresar sesiones de tres horas según el calendarios disponible de las 8 sesiones disponibles en el link: En un primer momento el facilitador activará los conocimientos previos de los participantes. Para ello, en cada sesión los participantes deberán revisar el manual de apoyo donde se explica paso a paso como Aplicar Técnicas Para El Manejo De Habilidades En La Atención Al Cliente, a través de la aplicación de Estrategias De Comunicación Efectiva, junto al facilitador que explicará los conceptos claves y resolverá un ejercicio de aplicación a través de la proyección de la pantalla de su PC en el proyector respondiendo a las dudas que surjan. En un segundo momento, los participantes deberán realizarán ejercicios prácticos que está disponible en

cada sesión y que permitirá a los participantes logra los aprendizaje esperados de Identificar Y Aplicar Las Características De La Atención Y Satisfacción Integral Del Cliente Interno Y Externo, identificar Y Aplicar Técnicas De Manejo De Expectativas En Las Relaciones Con Clientes Internos Y Externo y Aplicar El Proceso De Manejo De Objeciones Y Reclamos Del Cliente, supervisados por el facilitador que aclarar para todos los participantes las dudas que aparezcan. Luego, antes de finalizar la sesión de streaming los participantes deberán subir el ejercicio resuelto. Esta actividad práctica será retroalimentada al inicio de la siguiente sesión según una pauta de cotejo que tiene los aprendizaje esperados

### 13.-Material Didáctico :

Descripción	Cantidad
Manual del participante, actividades prácticas, ejercicios , planificación de clases , prueba de diagnóstico, prueba final, anexos, pauta de corrección de instrumento - Hosting	1
Totales	1

### 14.-Requisitos Técnicos

Requisitos Administrativos, porcentaje asistencia dependiendo de la Modalidad y Curso:	75
Requisitos Técnicos:	La evaluación debe permitir que los participantes al finalizar el curso deben demostrar que son capaces de Aplicar Técnicas Para El Manejo De Habilidades En La Atención Al Cliente, a través de la aplicación de Estrategias De Comunicación Efectiva Para ello, el curso tiene tres tipos de evaluaciones. 1. Prueba de diagnóstico: se aplica antes de iniciar el curso con el objetivo de evaluar los conocimientos previos del participante. 2. Pruebas formativas: se aplicaran dos evaluaciones se en la cual el participante debe realizar evidencia que pueden Identificar Y Aplicar Las Características De La Atención Y Satisfacción Integral Del Cliente Interno Y Externo, identificar Y Aplicar Técnicas De Manejo De Expectativas En Las Relaciones Con Clientes Internos Y Externo y Aplicar El Proceso De Manejo De Objeciones Y Reclamos Del Cliente. 3. Prueba final: Se busca evaluar los aprendizaje esperado del curso y el participantes debe elaborar Las actividades practicas serán corregidos por el facilitador con la pauta de cotejo declarados en la rubrica de aprendizaje esperados del presente en el curso El cálculo de la nota de aprobación corresponde a la sumatoria del total de la actividades realizada por cada módulo se sumara y se sacará un promedio que debe ser igual o mayor a 4.0 (de una escala de 1.0 a 7.0).

### 15.-Requisitos Administrativos: (No Indica)

**16.-Infraestructura:** Para la realización de las clases sincrónicas se cuenta con la licencia de la plataforma Cisco WebEx Meeting Center y WeBex Training Center, que permite la conexión de más

de 20 personas a la vez interactuando a través de Chat, cámara web y micrófono, sin perder la vista del facilitador desde la pantalla principal. La licencia de cisco webex permite al participante observar y participar en las sesiones a través de un navegador web o a través de una APP llamada WeBex Meet. Se cuenta además con la plataforma virtual Moodle de código y licencia abierta para alojar el material didáctico, guías de lecturas, actividades prácticas y evaluaciones en línea. Cisco Webex se encontrará enlazada a la plataforma virtual en Moodle, es decir, los alumnos deberán primero iniciar sesión en la plataforma de Moodle para luego acceder al link de acceso a la videoconferencia.

#### 17.-Material y Equipos :

Descripción	Cantidad
En cuanto al equipamiento y transmisión de las clases via streaming se utilizarán los siguientes equipamientos: - Servidor dedicado, Linux con Php 7.3. - webcam Logitech modelo c920 con seguimiento facial - Mezclador Behringer Xenyx 802, USB - 2 micrófono inalámbricos lavalier BY-WM4 Pro-K1 - 1 microfono de ambiente lavalier - Parlantes. - Notebook Asus® Vivobook X512FJ 15.6" FHD Intel i5-8265U, Con tarjeta gráfica dedicada.	1
Totales	1

#### 18.-Valores del Curso:

Costos Facilitador / Instructores / Relatores:	1.152.000
Costos Infraestructura:	96.000
Costos Materiales y Equipos:	1.094.400
Costos Administrativos y Generales:	384.000
Costos Utilidades:	422.400
La suma de todos los ítems activos:	3.148.800