Diseño Instruccional

Técnicas de Atención y Servicio al Cliente en Empresas de Retail

Plan formativo · Formato SENCE

Nombre del curso	Técnicas de Atención y Servicio al Cliente en Empresas de Retail
Modalidad	E-learning asincrónico, con relator/tutor que acompaña al participante por el foro de consultas de cada módulo y retroalimenta sus avances, Nivel 2
Duración total	24 horas cronológicas
N° de módulos	3
Dirigido a	Vendedores y vendedoras de piso de venta, cajeros/as, reponedores/as, anfitriones/as y supervisores/as de sala o jefes/as de tienda que se desempeñan en empresas de retail (tiendas, supermercados, grandes tiendas y comercio especializado) y tienen contacto directo con el cliente.
Requisitos de ingreso	Saber leer y escribir, manejo básico de computador e Internet (navegación web y correo electrónico) para participar en una plataforma e-learning. No requiere conocimientos previos en atención al cliente ni experiencia en retail. Acceso a un computador, notebook o tablet con conexión estable a internet, navegador web actualizado, audio (parlantes o audífonos) y lector de PDF.

Competencia a desarrollar

Analizar situaciones de atención al cliente en la sala de ventas y en caja —momentos de verdad, proceso de venta, reclamos y postventa— y las técnicas de servicio que corresponden, conforme a los protocolos de la empresa de retail y a la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.

Verbo	Analizar (N4: examinar la situación de la tienda y la técnica que corresponde)
Objeto	situaciones de atención en sala de ventas y caja (momentos de verdad, venta, reclamos y postventa) y las técnicas de servicio
Condición	en la tienda, conforme a los protocolos de la empresa de retail y a la Ley N° 19.496

Aprendizajes esperados, contenidos y horas

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
1	**Calidad de servicio y perfil del personal de atención en retail** AE1: Reconocer los momentos de verdad, las normas básicas de atención y el perfil del personal de piso de venta, caja y anfitrión en situaciones simuladas de una tienda de retail, conforme a los estándares de servicio de la empresa. Nivel taxonómico: N1-N2 Recordar/Comprender	• El rol del personal de piso de venta y de caja en la experiencia de compra • Importancia de la calidad de servicio en empresas de retail • Los momentos de verdad en la tienda y la experiencia del cliente • Perfil del vendedor, cajero y anfitrión de tienda • Imagen personal, presentación y lenguaje en la sala de ventas • Claves para medir la satisfacción del cliente en retail (encuestas, NPS, cliente incógnito) • Normas básicas de atención al cliente en la tienda • Técnicas para generar confianza y una primera impresión positiva	**7**

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
2	**Atención en el proceso de venta en tienda** AE2: Determinar la acción de atención que corresponde a cada etapa del proceso de venta en tienda —abordaje, detección de necesidades, asesoría, venta cruzada, cierre en caja y postventa— según el tipo de cliente presentado en casos simulados, conforme a los protocolos de la empresa. Nivel taxonómico: N3 Aplicar	• La experiencia de compra como estrategia de diferenciación en retail • El recorrido del cliente en la tienda: layout, góndola, vitrinas y probadores • Tipos de clientes de retail y cómo abordarlos • Saludo, abordaje y detección de necesidades en el piso de venta • Asesoría de producto y argumentación de venta • Venta cruzada (cross-selling) y venta adicional (up-selling) • Cierre de la venta y atención en caja • Postventa en retail: cambios, devoluciones y garantías • Fidelización del cliente y programas de lealtad • Omnicanalidad: retiro en tienda (click & collect) y atención integrada	**8**
3	**Comunicación efectiva, manejo de reclamos y fidelización en sala** AE3: Analizar reclamos y situaciones de tensión en la sala de ventas presentados en casos simulados en cuanto a la técnica de comunicación, la solución y la recuperación del servicio que corresponden, conforme al protocolo de reclamos de la empresa y a la Ley N° 19.496. Nivel taxonómico: N4 Analizar	• Comunicación efectiva y lenguaje corporal en la atención presencial • La escucha activa con el cliente de tienda • Barreras de la comunicación y cómo superarlas • Manejo de reclamos frecuentes en retail: filas, quiebres de stock, precios, cambios y devoluciones • Atención de clientes difíciles y situaciones de tensión en sala • Técnicas de resolución de conflictos (escuchar, empatizar, disculpar, solucionar) • Derechos del consumidor y protocolo de reclamos (Ley del Consumidor / SERNAC) • Recuperación del servicio y fidelización del cliente después de un reclamo	**9**
	Total horas cronológicas		**24**

Carga horaria y su fundamentación

El curso contempla 24 horas cronológicas en modalidad e-learning asincrónica, distribuidas de forma diferenciada (7/8/9 h) según el nivel taxonómico de cada aprendizaje esperado y la carga real de cada módulo: pantallas de la lección narrada, casos simulados de toma de decisiones, juegos de aplicación, apuntes y evaluaciones. Los módulos de mayor nivel taxonómico concentran más horas de práctica y trabajo autónomo; la última unidad incluye además el tiempo de la evaluación final integradora, que no constituye un AE adicional ni suma horas al total. Cada módulo desglosa su tiempo en lecciones, lectura y estudio de los apuntes, casos simulados y juegos, foro de consultas, trabajo autónomo y evaluación. El trabajo autónomo corresponde al estudio de las referencias del módulo, al reintento de los casos simulados y de los juegos y a la preparación de la evaluación.

Mód.	Lecciones	Lectura / estudio	Casos y actividades	Foro	Trabajo autónomo	Evaluación	Total
1	2	2	1,5	0,5	0,5	0,5	**7**
2	2	2	1,5	1	1	0,5	**8**
3	2	2	1,5	1	0,5	2	**9**

Técnicas metodológicas

Curso e-learning asincrónico con lecciones navegables narradas, historias con personajes, bloques interactivos, juegos, casos simulados de toma de decisiones, apuntes y glosario descargables, y evaluaciones con retroalimentación. La metodología avanza de lo conceptual a lo aplicado y al análisis de situaciones laborales, y el participante progresa de forma secuencial: cada módulo se habilita al completar el anterior —lección, evaluación

parcial con 60 % de logro y participación en el foro— y la evaluación final integradora se habilita al completar los tres módulos. En cada módulo, el facilitador abre el foro con una pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado; el participante interviene de forma obligatoria y asincrónica —al menos una intervención fundamentada, aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo y apoyándose en el glosario del módulo— y el facilitador orienta, responde las dudas y retroalimenta cada participación. La plataforma registra ingreso, avance, interacción con los recursos, participación en el foro y resultados de evaluación.
Módulo 1 (AE1): El participante revisa la lección navegable narrada y los apuntes del módulo, consulta el glosario del módulo, practica con el juego interactivo y resuelve el caso simulado de toma de decisiones asociado a «Calidad de servicio y perfil del personal de atención en retail». Rinde la evaluación parcial con retroalimentación por ítem (60 % de logro). Participa de forma obligatoria y asincrónica en el foro del módulo: el facilitador plantea la pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado, el participante publica al menos una respuesta fundamentada —aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo— y el facilitador orienta, responde y retroalimenta. Esta participación es condición para avanzar al módulo siguiente.
Módulo 2 (AE2): El participante revisa la lección navegable narrada y los apuntes del módulo, consulta el glosario del módulo, practica con el juego interactivo y resuelve el caso simulado de toma de decisiones asociado a «Atención en el proceso de venta en tienda». Rinde la evaluación parcial con retroalimentación por ítem (60 % de logro). Participa de forma obligatoria y asincrónica en el foro del módulo: el facilitador plantea la pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado, el participante publica al menos una respuesta fundamentada —aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo— y el facilitador orienta, responde y retroalimenta. Esta participación es condición para avanzar al módulo siguiente.
Módulo 3 (AE3): El participante revisa la lección navegable narrada y los apuntes del módulo, consulta el glosario del módulo, practica con el juego interactivo y resuelve el caso simulado de toma de decisiones asociado a «Comunicación efectiva, manejo de reclamos y fidelización en sala». Rinde la evaluación parcial con retroalimentación por ítem (60 % de logro). Participa de forma obligatoria y asincrónica en el foro del módulo: el facilitador plantea la pregunta inicial vinculada al aprendizaje esperado, el participante publica al menos una respuesta fundamentada —aplicando lo aprendido a una situación de su trabajo— y el facilitador orienta, responde y retroalimenta. Al completar todos los módulos se habilita la evaluación final integradora.

Sistema de evaluación

Instrumento	Descripción
Evaluación diagnóstica	Cuestionario de selección múltiple sin calificación que cubre los 3 aprendizajes esperados, para detectar conocimientos previos.
Evaluaciones parciales	Por cada AE: caso simulado de toma de decisiones (lista de cotejo de decisiones críticas) y evaluación parcial del módulo (cuestionario con retroalimentación), cada uno con exigencia de 60 % de logro.
Cuestionario final integrador	Cuestionario integrador de 12 preguntas que cubre los 3 aprendizajes esperados, con exigencia de 60 % de logro.
Evaluación final aplicada	Evaluación final aplicada sobre el caso «Caso: Crisis en la Tienda FashionPlus durante la Temporada de Rebajas» (14 preguntas), evaluada con una rúbrica analítica de 4 criterios y 4 niveles de logro (destacado, adecuado, básico e insuficiente). Integra los aprendizajes esperados sin constituir un AE adicional. Las preguntas se corrigen automáticamente y el relator usa la rúbrica para retroalimentar por el foro.
Escala de calificación	Escala de 1,0 a 7,0. Nota mínima de aprobación 4,0, equivalente al 60 % de logro.
Ponderación	Evaluaciones parciales por aprendizaje esperado 60 % · Evaluación final integradora 40 % (cuestionario integrador y evaluación final aplicada, en partes iguales). La diagnóstica, la introducción y la inducción no inciden en la nota.

Evaluación por aprendizaje esperado

AE	Evidencia	Instrumento	Estándar
AE1	Resolución del caso simulado «Primer turno en la sala: conocer las reglas del juego» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 1 (7 ítems).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem.	60 % de logro en cada instrumento.
AE2	Resolución del caso simulado «Una mañana de sábado en Casa Todo» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 2 (7 ítems).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem.	60 % de logro en cada instrumento.
AE3	Resolución del caso simulado «Un sábado que no estaba en el manual» (decisiones críticas con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 3 (7 ítems).	Lista de cotejo de las decisiones críticas del caso, integrada en la lección del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem.	60 % de logro en cada instrumento.

Rúbrica analítica — Evaluación final integradora

Niveles de logro: **Destacado** (4 pts): Resuelve el criterio de forma completa y correcta y fundamenta cada decisión en la norma, el protocolo o el procedimiento que corresponde. · **Adecuado** (3 pts): Resuelve correctamente los aspectos críticos del criterio, con omisiones menores que no afectan el resultado. · **Básico** (2 pts): Resuelve el criterio de forma parcial: reconoce la situación, pero omite o confunde al menos un aspecto crítico. · **Insuficiente** (1 pts): No reconoce la situación o propone acciones incorrectas o contrarias a la norma, al protocolo o al procedimiento.

Criterio	Desempeño esperado (nivel destacado)	Pond.	Destacado	Adecuado	Básico	Insuficiente
Reconocimiento del perfil y rol del personal en momentos de verdad	Identifica correctamente el rol específico de cada miembro del equipo (anfitrión, vendedores, cajeras) en los distintos momentos de verdad, reconoce la importancia de la imagen, presentación y protocolos, y comprende cómo estos elementos impactan en la experiencia del cliente y en métricas como el NPS.	25%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts
Identificación de técnicas de venta y atención según protocolos de retail	Distingue adecuadamente las técnicas de abordaje, detección de necesidades, asesoría de producto, venta cruzada, up-selling, omnicanalidad (click & collect), y postventa (cambios/devoluciones) aplicables a cada situación del caso, alineadas con los protocolos de la empresa y las características de cada tipo de cliente.	25%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts
Aplicación de técnicas de comunicación y resolución de conflictos	Aplica correctamente escucha activa, empatía, lenguaje corporal apropiado, y el protocolo de resolución de conflictos (escuchar-empatizar-disculpar-solucionar) en las situaciones de reclamo, considerando la normativa del consumidor y estrategias de recuperación del servicio para fidelización.	25%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts
Integración y aplicación estratégica de todos los aprendizajes	Integra los conceptos de calidad de servicio, técnicas de venta, comunicación efectiva y resolución de conflictos en un análisis coherente y aplicado que prioriza acciones, anticipa consecuencias y propone soluciones realistas alineadas con la diferenciación competitiva del retail y la experiencia del cliente.	25%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts