Diseño Instruccional

Técnicas para la Atención y Servicio al Cliente

Plan formativo · Formato SENCE

Nombre del curso	Técnicas para la Atención y Servicio al Cliente
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	60 horas cronológicas
N° de módulos	3
Dirigido a	Ejecutivos comerciales y personas encargadas de la atención al cliente que se desempeñan en áreas de servicio, ventas o contacto directo con usuarios.
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. 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 y servicio al cliente —trato, proceso de venta, necesidades y reclamos— y las técnicas de comunicación efectiva y de resolución de conflictos que corresponden, conforme a los protocolos de calidad de servicio de la organización.

Verbo	Analizar (N4: examinar la situación de atención y la técnica que corresponde)
Objeto	situaciones de atención y servicio al cliente (trato, venta, necesidades y reclamos) y las técnicas de comunicación y de resolución de conflictos
Condición	en su puesto de atención, conforme a los protocolos de calidad de servicio de la organización

Aprendizajes esperados, contenidos y horas

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
1	**Conceptos generales asociados al trato al cliente** AE1: Reconocer los conceptos de calidad de servicio, las normas básicas de atención y el perfil del profesional de atención al cliente en situaciones de atención simuladas, conforme a los estándares de servicio de la organización. Nivel taxonómico: N1-N2 Recordar/Comprender	• Personal que atiende al público y su rol en la organización • Importancia de la calidad en el servicio • Perfil del profesional de atención a usuarios • Claves para medir la satisfacción del usuario • Concepto de calidad de servicio • Normas básicas en la atención al usuario • Técnicas para ganar la confianza de los usuarios	**16**

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
2	**Atención en el proceso de ventas** AE2: Determinar la etapa del proceso de venta y la forma de atención que corresponden a cada tipo de cliente en situaciones simuladas de venta, conforme a los protocolos de calidad de servicio de la empresa. Nivel taxonómico: N3 Aplicar	• La calidad de servicio como estrategia de diferenciación • Prestaciones accesorias del servicio • Actitud personal: potenciar la autoestima • Caracterización del cliente y su importancia • Tipos de clientes • Fidelización: valor de un cliente fiel y ciclo de lealtad • Planificación y organización de la venta: etapas y roles • Prospección de potenciales clientes • Presentación de ventas: estructura de la propuesta	**20**
3	**Comunicación efectiva y resolución de necesidades del cliente** AE3: Analizar situaciones de atención presencial y telefónica con barreras de comunicación, necesidades insatisfechas o reclamos, presentadas en casos simulados, en cuanto a la técnica de comunicación efectiva y de resolución de conflictos que corresponde, conforme a los protocolos de la organización. Nivel taxonómico: N4 Analizar	• Comunicación efectiva y resolución de conflictos • Habilidades para escuchar: la escucha activa • Las barreras de la comunicación • Comunicación telefónica con el usuario • Técnicas de resolución de conflictos • Las necesidades de los usuarios • Perfil del usuario	**24**
	Total horas cronológicas		**60**

Carga horaria y su fundamentación

El curso contempla 60 horas cronológicas en modalidad e-learning asincrónica, distribuidas de forma diferenciada (16/20/24 h) según el nivel taxonómico de cada aprendizaje esperado (reconocer, determinar, analizar) y la carga real de los recursos y actividades de cada módulo. Cada módulo tiene dos lecciones navegables narradas (introducción y profundización con bloques interactivos), apuntes y lectura complementaria en PDF, glosario, dos casos simulados de toma de decisiones, dos juegos de tipo distinto, una práctica aplicada autocorregida, una actividad formativa con entrega y rúbrica analítica de 4 niveles, un foro de discusión con consigna, el foro de consultas con el relator y la evaluación parcial. Los tiempos se estimaron con la extensión real de cada recurso (lectura comprensiva con toma de notas a unas 100 palabras por minuto, duración de las narraciones y número de decisiones e ítems) y con el producto que exige cada actividad formativa (2,5 h, 4,5 h y 5,5 h, de menor a mayor complejidad). Los módulos de mayor nivel taxonómico concentran más horas de práctica y producción; el último incluye además la evaluación final integradora (1,5 h), que no constituye un AE adicional. El trabajo autónomo (3,5/4,5/5 h) corresponde al reintento de casos y juegos hasta el logro, al estudio de las referencias citadas y a la preparación de la entrega.

Mód.	Lecciones	Lectura / estudio	Casos y actividades	Foro	Trabajo autónomo	Evaluación	Total
1	2,75	2,5	5,25	1,5	3,5	0,5	**16**
2	3,25	2,75	7,5	1,5	4,5	0,5	**20**
3	3,75	3	8,75	1,5	5	2	**24**

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 «Conceptos generales asociados al trato al cliente». 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 ventas». 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 y resolución de necesidades del cliente». 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: dos casos simulados 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. Además, evaluación formativa: práctica aplicada autocorregida y actividad formativa con entrega, revisada por el relator con rúbrica analítica de 4 niveles.
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 de Servicio en Tienda Retail "ElectroHogar"» (12 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, la inducción, las prácticas aplicadas, las actividades formativas y los foros no inciden en la nota; las actividades formativas y el foro de discusión son requisito de finalización del módulo.

Evaluación por aprendizaje esperado

AE	Evidencia	Instrumento	Estándar
AE1	Resolución de los casos simulados «El primer día sin Camila» y «Una mañana de mesón lleno» (4 decisiones críticas cada uno, con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 1 (7 ítems). Evidencia formativa: práctica aplicada autocorregida (10 preguntas) y actividad formativa (una ficha de diagnóstico de la calidad de servicio de un punto de atención).	Lista de cotejo de las decisiones críticas de los casos, integrada en las lecciones del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem. La actividad formativa se revisa con una rúbrica analítica de 4 criterios y 4 niveles (destacado, adecuado, básico e insuficiente) y el relator retroalimenta; la práctica aplicada entrega retroalimentación automática.	60 % de logro en cada instrumento sumativo; la actividad formativa y la práctica aplicada no inciden en la nota.
AE2	Resolución de los casos simulados «El primer prospecto de Valentina» y «La cuenta que se estaba yendo» (4 decisiones críticas cada uno, con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 2 (7 ítems). Evidencia formativa: práctica aplicada autocorregida (10 preguntas) y actividad formativa (un plan de atención y venta para tres clientes).	Lista de cotejo de las decisiones críticas de los casos, integrada en las lecciones del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem. La actividad formativa se revisa con una rúbrica analítica de 4 criterios y 4 niveles (destacado, adecuado, básico e insuficiente) y el relator retroalimenta; la práctica aplicada entrega retroalimentación automática.	60 % de logro en cada instrumento sumativo; la actividad formativa y la práctica aplicada no inciden en la nota.
AE3	Resolución de los casos simulados «Un cliente al límite de su paciencia» y «El reclamo que se convirtió en mejora» (4 decisiones críticas cada uno, con retroalimentación inmediata) y evaluación parcial del Módulo 3 (7 ítems). Evidencia formativa: práctica aplicada autocorregida (10 preguntas) y actividad formativa (un informe de análisis de un caso de reclamo).	Lista de cotejo de las decisiones críticas de los casos, integrada en las lecciones del módulo, y cuestionario con clave de corrección y retroalimentación por ítem. La actividad formativa se revisa con una rúbrica analítica de 4 criterios y 4 niveles (destacado, adecuado, básico e insuficiente) y el relator retroalimenta; la práctica aplicada entrega retroalimentación automática.	60 % de logro en cada instrumento sumativo; la actividad formativa y la práctica aplicada no inciden en la nota.

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 rol y perfil del profesional de atención al cliente	Identifica correctamente las competencias requeridas (escucha activa, conocimiento de protocolos, actitud profesional) y el impacto del personal en la calidad de servicio y la imagen organizacional.	25%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts
Identificación de protocolos de calidad y estrategias de diferenciación	Reconoce la política de clientes preferenciales, las prestaciones accesorias del servicio, y la importancia de la fidelización como estrategia competitiva de la empresa.	25%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts
Aplicación de técnicas de comunicación efectiva	Propone o identifica acciones concretas de escucha activa, manejo de barreras comunicativas, y comunicación que reduzca el conflicto y genere confianza.	25%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts

Criterio	Desempeño esperado (nivel destacado)	Pond.	Destacado	Adecuado	Básico	Insuficiente
Estrategia integral de resolución del conflicto	Articula soluciones que consideran las necesidades de la cliente, los protocolos establecidos, la recuperación de la relación comercial y la prevención de futuras crisis.	25%	4 pts	3 pts	2 pts	1 pts