

# Grupo Lihuenko

Selección y Consultoría  
de Recursos Humanos



Curso de capacitación:

## CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE



SELECCIÓN



CAPACITACIÓN



CONSULTORÍA

“El Desarrollo de las personas y la contratación de colaboradores claves, es una inversión para el éxito de toda organización”



Catálogo  
Convenio Marco



CONTACTA NUESTROS SERVICIOS A TRAVÉS DE:

**Melania Pérez**  
MPEREZ@GRUPOLIHUENKO.CL  
+56 9 4285 3977

## DESCRIPCIÓN:

Esta instancia de aprendizaje está orientada a entregar las herramientas necesarias para desarrollar las competencias indispensables para lograr una atención de calidad y excelencia al cliente interno y externo a la organización.

## OBJETIVOS:

- Comprender la importancia del mejoramiento del servicio tanto interno como externo.
- Conocer los conceptos principales relacionados con la gestión de la calidad del servicio.
- Identificar fortalezas y debilidades del propio desempeño ante situaciones típicas de contacto con los clientes.
- Entrenar habilidades y técnicas destinadas a mejorar las fortalezas y corregir las debilidades detectadas.
- Generar un compromiso proactivo con el mejoramiento continuo de la calidad de servicio en la organización, aplicándolo a la realidad organizacional de cada participante.



## METODOLOGÍA:

El módulo de capacitación se desarrollará mediante clases teóricas y prácticas, basadas en el método de aprender - haciendo. Se suman el desarrollo de actividades grupales e individuales, en las cuales los participantes realizarán ejercicios y casos, relacionando los contenidos con la experiencia, para una mayor internalización.

La metodología experiencial utilizada incorpora dinámicas de carácter grupal, apuntando a una lógica de fortalecimiento de lo aprendido en los equipos de trabajo, reforzando los conocimientos gracias a la reflexión común.



**Catálogo**  
Convenio Marco

Dirección  
**ChileCompra**  
Innovación • Acceso • Servicio

CONTACTA NUESTROS SERVICIOS A TRAVÉS DE:

**Melania Pérez**  
MPEREZ@GRUPOLIHUENKO.CL  
**+56 9 4285 3977**

## CONTENIDOS:

### 1. Diagnostico

- Revisar el Estado Actual y establecer el Estado Deseado, en materia de servicio de calidad.
- Fortalecer habilidades de comunicación y facilitación, para la mejora de la gestión en la interacción con clientes y usuarios.

### 2. "Servicio, Calidad y Satisfacción"

- Conceptos de Calidad y Servicio.
- Calidad y Servicio, soportes de una nueva cultura organizacional.
- El código del buen servicio.
- En búsqueda de un sello propio de calidad y servicio.
- Asistencia y resolución de problemas.
- Reforzamiento del buen servicio, prácticas y técnicas para su internalización.

### 3. "Cliente - Usuario"

- Comportamiento del cliente/usuario y sus expectativas de servicio.
- Cómo abordar y satisfacer las necesidades del cliente/usuario.
- Tipos de clientes-usuarios.
- Factores de influencia en la conducta del cliente – usuario.
- Cómo lograr clientes-usuarios satisfechos.

### 4. "Decisiones que influyen en el Cliente - Usuario"

- Las decisiones sobre la calidad de los productos y/o servicios.
- Las decisiones gracias a las comunicaciones.
- Las decisiones sobre precio.
- El logro e impacto de una decisión del cliente-usuario beneficiosa.



**Catálogo**  
Convenio Marco

Dirección  
**ChileCompra**  
Innovación • Acceso • Servicio

CONTACTA NUESTROS SERVICIOS A TRAVÉS DE:

**Melania Pérez**  
MPEREZ@GRUPOLIHUENKO.CL  
**+56 9 4285 3977**

## CONTENIDOS:

### 5. "Fidelización del Cliente- Usuario"

- ¿Porque medir satisfacción y la experiencia percibida?
- Herramientas para medir la satisfacción percibida por el Cliente – Usuario.
- Beneficios de una experiencia de alta personalización.
- Fidelización a través de una alta calidad de atención.

#### Dirigido:

A todos los Perfiles

Los programas son modificables de acuerdo a los requerimientos de cada Organización

Duración: 16 horas pedagógicas

#### Horario:

Primer día 09:00hrs a 18:00hrs.

Segundo día 09:00hrs a 13:00hrs.

Código de Convenio Marco: 1031019



Catálogo  
Convenio Marco



Dirección  
ChileCompra  
Innovación • Acceso • Servicio

CONTACTA NUESTROS SERVICIOS A TRAVÉS DE:

**Melania Pérez**

**MPEREZ@GRUPOLIHUENKO.CL**

**+56 9 4285 3977**

**Lugar de Realización:** La capacitación puede ser realizada tanto en dependencias del cliente como en algún salón de Hotel o instalaciones a convenir con la organización.

### **Certificados:**

Todos los participantes recibirán un Diploma por participación en el curso y los que cumplan los requisitos de aprobación, recibirán un certificado de aprobación de nuestra organización.

### **Inscripción y Matricula:**

- Los alumnos interesados en el curso deben llenar el formulario de inscripción en nuestra página Web.
- [www.grupolihuenko.cl](http://www.grupolihuenko.cl) . Formulario que constituye solo Reserva de Cupo. (copiar link directo)
- El alumno se entenderá matriculado con la inscripción y emisión de la orden de compra correspondiente.
- La orden de compra debe ser Emitida a nombre Grupo Lihuenko Ltda.



**Nota: Todos los cursos que imparten Grupo Lihuenko están Exentos de IVA**

Rut 76.115.183-5

FORMAS DE PAGO  
30 días Contra factura



**Catálogo**  
Convenio Marco

Dirección  
**ChileCompra**  
Innovación • Acceso • Servicio

CONTACTA NUESTROS SERVICIOS A TRAVÉS DE:

**Melania Pérez**  
MPEREZ@GRUPOLIHUENKO.CL  
+56 9 4285 3977