CURSO

Curso Online en Vivo

Atención/Servicio al Cliente y Comunicación

8 horas

Fechas: 19 y 20 noviembre de 2026

Facilitador:
Cristián Ruiz G.

¿TE INTERESA ESTE CURSO?
CONTÁCTANOS:
Email: contacto@cides.com
WhatsApp o Llamar: (+56) 993202663
O agenda una reunión con nosotros.

Curso Certificado e impartido por **CIDES Corpotraining SpA**.
Certificados NCh 2728 – ISO 9001
Organismo Acreditado por Sence (para Chile)
Capacitando a Chile y todo Latinoamérica desde 1980.

INSTITUCIÓN CERTIFICADA EN FORMACIÓN Y DESARROLLO DE EMPRESAS Y PROFESIONALES

www.cides.com
contacto@cides.com
+56993202663

- Disponibilidad **Código Sence**
- Plataforma Online: Aula Virtual + Zoom
- Acceso a Grabaciones 50% de las sesiones.
- Material Descargable
- Incluye: Certificado y Credencial Digital de estándar internacional.
- Dirigido a Profesionales & Empresas.

PRESENTACIÓN - OBJETIVOS

Curso
Atención/Servicio al Cliente y Comunicación

Cristián Ruiz G.

Fundamentación

Las personas que interactúan a diario con los clientes son la imagen de la organización. De ahí la importancia en la calidad del servicio, ya que de esta interacción el cliente se forma una opinión acerca de la atención que brinda dicha organización.
La calidad es la llave del éxito de todo colaborador con responsabilidades en el servicio al cliente, y la calidad en el servicio al cliente es el cimiento sobre el que se construye el éxito y las ganancias de la organización.
Quienes atienden a los clientes en forma directa ocupan las posiciones más importantes de una organización, porque son las que deben satisfacer sus demandas, por lo tanto, deben ser las mejores capacitadas. En pocas palabras un cliente satisfecho nos traerá un cliente potencial.

Objetivo general de **aprendizaje**

Al finalizar el curso y durante éste, los participantes identificarán y desarrollarán la sensibilidad, las actitudes y las conductas que se requieren para implantar y potenciar una estrategia eficaz de atención al cliente tanto interno como externo, y que en consecuencia se promueva la fluidez y el desempeño de los procesos de la organización.

MODALIDADES - METODOLOGÍA

Objetivos específicos de **aprendizaje**

- Adquirir conocimientos y las prácticas necesarias para implementar una actitud de servicio al cliente eficiente y eficaz.
- Conocer los aspectos esenciales involucrados en los procesos de comunicación, relacionados con la atención al cliente.
- Aprender técnicas que mejorarán el servicio que se brinda al cliente en la organización.
- Incorporar elementos claves de la atención al cliente interno y externo.

Modalidad para esta instancia

Online en Vivo (Sincrónico)

Sesiones de aprendizaje en línea en tiempo real (usualmente a través de Zoom), donde tanto el instructor como los participantes se conectan simultáneamente en las fechas y horarios establecidos para este curso.

Metodología

El curso se realiza por un **relator experto**, quien combina exposición teórica, videos explicativos, demostraciones y ejemplos reales, análisis de casos y buenas prácticas, junto con actividades y ejercicios prácticos que favorecen el **aprendizaje aplicado**.
Los participantes pueden realizar preguntas en todo momento, debatir soluciones, intercambiar experiencias y aplicar los contenidos en situaciones reales.
Se entrega la presentación del curso y **material complementario** para profundización. El enfoque tipo **curso-taller** permite abordar temas complejos en un ambiente cercano, dinámico y confortable.

INCLUYE

Incluye - Recibirás

- Acceso exclusivo al Aula Virtual.
- Presentación del curso en formato PDF.
- Material complementario descargable para reforzar el aprendizaje.
- Evaluación final para medir conocimientos adquiridos.
- Asistencia: 75% para Certificación.
- Encuesta de satisfacción, contribuyendo a la mejora continua.
- **Acceso *on demand* a un tope del 50% de las grabaciones**, válidas como evidencia de participación asincrónica y de acuerdo con nuestra política de acceso a grabaciones.
- **Certificado Oficial de Cumplimiento**, por Participación y/o Aprobación, emitido y respaldado por CIDES Corpotraining, entidad reconocida y certificada por ISO 9001 y NCh 2728 y de acuerdo a nuestra política de certificación.
- **Credenciales Digitales** que acreditan las competencias adquiridas en un curso individual o módulo de un Diplomado, y las del conjunto de un Programa de Aprendizaje (o Diplomado).
- Para cursos in-Company: Reunión con el Relator incluido en la propuesta de cotización. Costo cero.



CERTIFICACIÓN

Certificación

La **Política de Certificación de CIDES Corpotraining** contempla la entrega de los siguientes **certificados y credenciales digitales** según corresponda:

- **Certificado Oficial de Cumplimiento** (por participación y/o aprobación, aplicable a Cursos y Diplomados).
- **Credencial Digital** con reconocimiento académico global, verificables y trazables, que garantizan seguridad, interoperabilidad y permanencia, las que te permiten destacar tu logro en redes profesionales y respaldar tu perfil laboral. Acreditan las competencias adquiridas en un curso individual o módulo de un Diplomado, y las del conjunto de un Programa completo (o Diplomado).

  Estas Credenciales cumplen con Estándares Internacionales, entre ellos:

  - Open Badge 3.0
  - W3C Verifiable Credentials
  - European Learning Model (ELM-Europass)
  - GDPR y
  - LTI (Learning Tools Interoperability).



Requisitos Académicos para la Certificación:

1. Certificado de PARTICIPACIÓN

- **Participar*** en al menos el **75 % de la duración total** de cada curso individual, o de cada módulo de un Diplomado.

2. Certificado de PARTICIPACIÓN y APROBACIÓN, + CREDENCIAL Digital por cada curso/módulo, y por el programa completo de un Diplomado

- **Aprobar** el Test Final de Conocimientos de cada curso individual o módulo de un Diplomado, con al menos un **60 % de respuestas correctas,** y
- **Participar*** en al menos el **75 % de la duración** de cada curso individual o módulo de un Diplomado.

.....

***** La **participación** considera tanto la **asistencia en modalidad sincrónica** como la **participación asincrónica validada** mediante la visualización de grabaciones oficiales (disponibles *on demand*, con un **tope del 50% de las sesiones** de cada módulo y por tiempo limitado).

Programa del Curso

Atención/Servicio al Cliente y Comunicación

CONTENIDOS DEL CURSO

- Atención al Cliente
- Todos somos clientes
- Clientes internos y externos
- El ciclo del servicio al cliente
- Necesidades del cliente interno
- Calidad y atención al cliente
- Procesos internos
- Cadena de valor
- Valor agregado
- Elementos claves en la organización de atención al cliente
- Impacto de los componentes del Rapport
- La comunicación en la atención al cliente
- La comunicación como calidad del servicio al cliente
- Comunicación verbal y no verbal
- Role Play
- Asertividad, respeto, empatía
- Fases de la atención al cliente
- La confianza y las promesas
- Preguntas importantes
- World café
- Plan de acción



Nuestro Facilitador

Cristián Ruiz Gutiérrez

- Actor, Director y Dramaturgo.
- Licenciado en Artes de la Representación.
- Diplomado en Pedagogía Teatral, UC.
- Profesor Ramo Dramaturgia Universidad UNIACC.
- Dramaturgo/Director La Máquina Teatro.
- Magíster en Artes (2015), mención teoría y prácticas teatrales, de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

TESTIMONIOS

Testimonios de Participantes en este Curso

- *Muy entretenido, didáctico y lo mejor se aprendió a cómo resolver un problema y tratar al cliente.* Nelcy Figueroa. (**SOC.CGPV LTDA**) - Chile
- *Curso dinámico que facilita el aprendizaje. La metodología utilizada por el relator facilita el aprendizaje al poner en práctica lo enseñado.* Elizabette Galleguillos. (**SOCIEDAD CONTRACTUAL MINERA EL ABRA**) – Chile
- *Quiero señalar que pensé que sería una capacitación más, pero quedé gratamente conforme con lo expuesto por el relator de este curso, pues tocó tópicos de la atención al cliente que me servirán como herramientas para enfrentar situaciones complicadas en mis funciones con los clientes.* Secundino Álvarez. (**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE**) – Chile
- *Entretenido, didáctico, dinámico, completo.* Danyery Véliz. (**LABORATORIO CLINICO ATENEA**) – Chile
- *Excelente todo muy claro. El relator muy simpático alegre muy entretenida durante la clase, explica todo muy bien.* Daniela Calderón. (**HOGAR DE CRISTO**) – Chile
- *Curso muy dinámico, el relator con mucho conocimiento de lo expuesto, lo que hace que la clase sea más eficiente, eficaz y entretenida sin tiempo para el aburrimiento como suele suceder con otros cursos, felicitaciones.* Roxana Pérez. (**GLOBAL HEALTHCARE CHILE L.P.**) – Chile
- *Un curso muy bueno, para dar una mirada a encontrar nuestros puntos de mejora, de una manera práctica y con un relator buenísimo.* Patricia Alarcón. (**PROVICOOP**) – Chile
- *Me pareció un buen curso, la relatora tuvo el tiempo de explicar y responder cada una de las preguntas. Además, hizo una clase dinámica.* Macarena Gómez. (**AGENCIA DE ADUANAS FELIPE SERRANO SOLAR**) – Chile
- *Me pareció un curso muy didáctico para las horas que se imparte. El relator Cristián Ruiz es excelente, claro en sus clases, con muy buena disposición, simpático. Me encantó.* Érika Cortés. (**INSTITUTO GUILLERMO SUBERCASEAUX**) – Chile

INFORMACIÓN GENERAL

Información General

CURSO: Atención/Servicio al Cliente y Comunicación	
Fechas:	19 y 20 noviembre de 2026
Horarios / Sesiones:	De jueves a viernes, de 9:00 a 13:00 hrs. (UTC-3) cada día.
Duración total:	8 Horas totales – 2 sesiones virtuales en vivo de 4 horas c/u.
Modalidad:	Online en Vivo (Sincrónico)
Certificados a entregar:	Certificado de Participación y/o Aprobación del Curso y Credencial Digital de Estándar Internacional según la siguiente Política de Certificación de CIDES.
Código Sence* Modalidad Online en Vivo:	12-38-0613-49
Nombre Sence del Curso:	Atención, Servicio Y Comunicación A Clientes
* Curso acreditado por SENCE (Sólo para empresas chilenas).	
Organismo Capacitador (OTEC):	Capacitación y Desarrollo Corporativo SpA. Rut: 77.334.850-2 * Empresa acreditada por Sence
CERTIFICACIONES:	Certificada NCh 2728:2015 e ISO 9001:2015 Ver Certificados de CIDES para: NCh2728 - ISO 9001 - IQNET Ver Política de Calidad.
Informaciones:	Tel.: +569 9320 2663 – Email: contacto@cides.com – www.cides.com Ver Formas y medios de pago de nuestros cursos.
Código interno del Curso:	654/5899
Acceso a grabaciones modalidad Online en Vivo:	Cides incentiva la participación activa. Sin embargo, los inscritos pueden solicitar acceso a un **máximo del 50%** de las grabaciones de las sesiones del curso según esta política.
Plataforma Streaming:	Usualmente por **Zoom**. O a pedido del cliente para cursos in-Company.
Aula Virtual:	**Para Participantes:** Acceso con usuario y claves de acceso individual. Botones de entrada a Zoom, Marcaje de asistencia Sence, Descarga de Material, Test de Conocimientos con autocorrección, Encuesta de Satisfacción, Descarga de Certificados. **Para Responsables de Inscripción:** Acceso preferente para seguimiento en tiempo real de la actividad de sus participantes inscritos. Descargas de informes, Certificados, y Reportería Completa.

Cursos diseñados para todo América Latina. Consulta por nuestros precios en dólares y formas de pago internacional.

Precios	CLP Chile	USD Dólar
Por participante (Valores exentos de IVA)	**$130.000**	**US$158**

* Consulta por valores para grupos de participantes.

Inscripciones

Las únicas inscripciones válidas son las que ingresan por medio de nuestro **FORMULARIO ÚNICO DE INSCRIPCIÓN** en línea, el que se encuentra en nuestra página web: www.cides.com en el botón del curso correspondiente, o solicítalo a contacto@cides.com o al +569 9320 2663.

CONDICIONES DE PAGO

- **Contado**: Pago en el período entre que se confirma la realización del curso hasta 3 días hábiles previos al inicio de éste.
- **Para Empresas Clientes** (con acuerdo especial): Pago a 30 días desde la fecha de término del curso, con Orden de Compra enviada previamente al inicio del Curso.
- **Para otras empresas:** Consultar por condiciones especiales.

Formas de Pago: Ver Formas y medios de pago de nuestros cursos.

*Notas:

1. CIDES se reserva el derecho de suspender o re-programar la realización del Curso si no se alcanza quórum mínimo. Avisaremos con al menos 3 días hábiles de anticipación, salvo fuerza mayor de último momento.
2. Si un inscrito no pudiera participar en el Curso, podrá ser reemplazado por otro participante de su misma empresa. Rogamos dar aviso con anticipación.

COTIZACIÓN IN-COMPANY

Cursos **a tu medida**

Cotizaciones Curso Cerrado / In-Company

Si necesitas este curso a la medida de tu empresa, acortar o extender la duración, realizarlo en modalidad online en vivo (por Zoom), o de forma presencial, podemos ajustarlo según tus requerimientos.

Enviaremos una propuesta de cotización a tu medida.

Reunión con el Relator incluido. Costo cero.

Nuestro equipo está preparado para desarrollar técnicas de aprendizaje efectivo y dinámico, con más de 40 años de experiencia en formación profesional para todo América Latina.

Los Cursos in-Company, o cursos dentro de la empresa, son programas de capacitación diseñados específicamente para las necesidades y objetivos de una organización. Esto permite adaptar el contenido del curso a los desafíos específicos que enfrenta la organización, promoviendo un aprendizaje más relevante y aplicable directamente en el entorno laboral.

Envíanos tus requerimientos a:

Email: contacto@cides.com

WhatsApp: +56 9 93202663

O completa este formulario para más detalles: Formulario de solicitud de cotización empresas

O agenda una reunión con nosotros aquí: Calendario de Reuniones

EXPERIENCIA

Podemos presumir de **nuestros Clientes** de todo **Latinoamérica**

Más de 38.000 participantes, y más de 3.600 empresas han confiado en nosotros.

CIDES cuenta con presencia en todos los sectores industriales, y más de 40 años de experiencia trabajando con empresas tanto de Chile como de todo Latinoamérica.

Y esto sólo desde el año 2000 a la fecha...

