Ejecutivo de Atención Telefónica

SKU	64039
Modalidad	100% Online Asincrónica
Duración	100 horas
Dirigido a	personas que buscan desempeñarse en tiendas, supermercados, call center, ventas, promociones, bodegas y atención de público.

Este curso entrega una formación práctica en **Ejecutivo de Atención Telefónica**, orientada a personas que buscan desarrollar competencias concretas para ingresar o desenvolverse con mayor seguridad en el mundo laboral. Los contenidos están planteados en un lenguaje claro y aplicado a situaciones habituales de trabajo en Chile.

Unidad 1: Fundamentos del servicio y la venta

- Comprensión del rol del personal de atención y ventas en la experiencia del cliente y los resultados del negocio.
- Identificación de necesidades mediante preguntas, observación y escucha activa.
- Aplicación de una comunicación cordial, clara y orientada a soluciones durante la atención.

Unidad 2: Operación diaria y procedimientos

- Ejecución ordenada de tareas de caja, reposición, inventario, preparación de pedidos o atención según el cargo.
- Uso responsable de registros, documentos, equipos y medios de pago involucrados en la operación.
- Aplicación de procedimientos para reducir errores, diferencias, pérdidas y reprocesos.

Unidad 3: Manejo de clientes y situaciones complejas

- Resolución de consultas, reclamos y objeciones con una actitud profesional y respetuosa.

- Aplicación de técnicas de venta y recomendación sin presionar al cliente.
- Derivación adecuada de situaciones que exceden las atribuciones del cargo.

Unidad 4: Calidad y desempeño laboral

- Uso de listas de verificación y rutinas para mantener orden, continuidad y precisión.
- Seguimiento de indicadores básicos como cumplimiento de tareas, ventas, tiempos y diferencias.
- Identificación de oportunidades de mejora en productividad, servicio y trabajo en equipo.

Metodología

El curso se desarrolla mediante estudio autónomo, lecturas guiadas, análisis de casos, ejercicios de aplicación, actividades prácticas, cuestionarios por unidad y una evaluación final.

Recursos Didácticos

Se incluyen manual de estudio, guías de trabajo, glosario, fichas de apoyo, material descargable y casos prácticos relacionados con situaciones laborales habituales.

Evaluación

El aprendizaje se verifica mediante cuestionarios, actividades de aplicación, resolución de casos prácticos y una evaluación final integradora.

Competencias de Egreso

- Comprender los fundamentos y procedimientos asociados a Ejecutivo de Atención Telefónica.
- Aplicar habilidades laborales básicas con responsabilidad, orden y orientación al servicio.
- Resolver situaciones habituales utilizando comunicación clara y criterios prácticos.
- Fortalecer la autonomía, empleabilidad y capacidad de aprendizaje en contextos de trabajo.