

CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y EXPERINCIA DE USUARIO

Duración: 40 horas reloj

Modalidad: virtual con encuentros sincrónicos por zoom

Ciclo lectivo: 2026

Convocatoria: 3era.

Inicio: 14/08/2026

Finalización: 25/09/2026

Clases en vivo: Viernes 18.00 hs

Tutor: Alejandra Pedrozo

Presentación

La calidad en la atención al cliente constituye uno de los principales factores que determinan la imagen, la reputación y el éxito de cualquier organización. En instituciones de servicios como hoteles, obras sociales, clubes, centros recreativos, entidades deportivas, asociaciones civiles, oficinas administrativas y organizaciones que brindan atención al público, el primer contacto con el usuario resulta determinante para generar confianza, resolver necesidades y fortalecer el vínculo institucional.

Este curso brinda herramientas prácticas y actuales para desarrollar una atención profesional, eficiente y empática, orientada a la satisfacción del cliente y a la mejora continua de la experiencia del usuario. A través de situaciones reales, ejercicios prácticos y el análisis de casos, los participantes incorporarán competencias comunicacionales, técnicas de resolución de conflictos y estrategias para brindar un servicio de excelencia tanto en la atención presencial como en los canales telefónicos y digitales.

Destinatarios

El curso está dirigido a:

- Recepcionistas de hoteles y alojamientos turísticos.
- Personal de atención al público de obras sociales, mutuales y prepagas.
- Trabajadores administrativos que atienden socios, afiliados o clientes.
- Personal de clubes deportivos, sociales y recreativos.
- Empleados de instituciones educativas, culturales y organizaciones civiles.
- Personal de centros médicos, consultorios y establecimientos de salud.
- Colaboradores que desempeñen funciones de recepción, informes o atención al cliente.
- Personas interesadas en mejorar sus competencias para desempeñarse en puestos de atención al público.

Objetivo General

Desarrollar competencias profesionales que permitan brindar una atención al cliente de excelencia, fortaleciendo las habilidades de comunicación, resolución de problemas, orientación al servicio y gestión de la experiencia del usuario en distintos ámbitos de atención.

Objetivos Específicos

Comprender la importancia de la calidad del servicio como ventaja competitiva.
Aplicar técnicas de comunicación efectiva en la atención presencial, telefónica y virtual.
Identificar las necesidades y expectativas de distintos tipos de clientes.
Gestionar reclamos y situaciones conflictivas de manera profesional.
Desarrollar habilidades de empatía, escucha activa y trato cordial.
Aplicar herramientas de organización y mejora continua en los procesos de atención.
Utilizar correctamente protocolos de atención institucional.
Contribuir a la construcción de una experiencia positiva para el cliente.
Habilidades a desarrollar

Durante el curso los participantes fortalecerán las siguientes competencias:

Comunicación interpersonal efectiva.
Escucha activa.
Empatía y orientación al servicio.
Inteligencia emocional aplicada a la atención.
Resolución de conflictos.
Manejo de reclamos y objeciones.
Organización y gestión del tiempo.
Atención telefónica y digital profesional.
Trabajo en equipo.
Adaptación a distintos perfiles de clientes.
Imagen profesional.
Proactividad.
Gestión de situaciones de estrés.
Mejora continua de la experiencia del cliente.

Requisitos

Ser mayor de 18 años.
Contar con estudios primarios completos.
Poseer acceso a computadora, tablet o teléfono celular con conexión a Internet.
Manejo básico de herramientas digitales para participar en clases virtuales.
No se requieren conocimientos previos en atención al cliente.

Contenidos

Unidad 1. La calidad en la atención al cliente
Concepto de calidad en los servicios.
Atención al cliente y experiencia del usuario.
El cliente como centro de la organización.
Imagen institucional y primera impresión.



UTEDYC

CAMPUS
VIRTUAL



Perfil del profesional de atención.
Valores del servicio.

Unidad 2. Comunicación efectiva
Comunicación verbal y no verbal.
Escucha activa.
Técnicas de comunicación asertiva.
Lenguaje positivo.
Preguntas abiertas y cerradas.
Comunicación presencial, telefónica y virtual.
Barreras de la comunicación.

Unidad 3. Excelencia en la atención
Protocolo de atención.
Recepción y bienvenida.
Técnicas para detectar necesidades.
Organización de la atención.
Derivación correcta de consultas.
Seguimiento del cliente.
Fidelización.

Unidad 4. Atención de diferentes tipos de clientes
Tipologías de clientes.
Clientes exigentes, indecisos, enojados y vulnerables.
Adaptación del estilo de comunicación.
Atención inclusiva.
Diversidad y respeto.
Atención personalizada.

Unidad 5. Manejo de reclamos y resolución de conflictos
Qué es un reclamo.
Técnicas para contener situaciones difíciles.
Manejo emocional.
Resolución colaborativa de problemas.
Negociación básica.
Conversaciones difíciles.
Recuperación de clientes insatisfechos.

Unidad 6. Atención telefónica y canales digitales
Protocolo telefónico.
Atención mediante correo electrónico.
Mensajería instantánea.
Redes sociales como canal de atención.
Escritura profesional.
Tiempo de respuesta.
Buenas prácticas digitales.

Unidad 7. Organización personal y trabajo en equipo

Gestión del tiempo.
Organización de tareas.
Prioridades.
Coordinación con otras áreas.
Trabajo colaborativo.
Responsabilidad profesional.
Confidencialidad de la información.

Unidad 8. Calidad, mejora continua y experiencia del cliente

Indicadores de calidad.
Encuestas de satisfacción.
Gestión de sugerencias.
Mejora continua del servicio.
Innovación en la atención.
Construcción de experiencias memorables.
Integración de los contenidos mediante resolución de casos prácticos.

Perfil del egresado

Al finalizar la capacitación, el egresado estará preparado para desempeñarse con profesionalismo en tareas de atención al cliente y recepción en organizaciones públicas y privadas, brindando un servicio de calidad, comunicándose eficazmente con distintos perfiles de usuarios, resolviendo situaciones conflictivas y contribuyendo al fortalecimiento de la imagen institucional mediante una atención cordial, eficiente y orientada a la satisfacción del cliente.

Metodología

El curso se desarrollará completamente en modalidad virtual, mediante un encuentro sincrónico semanal con el docente, complementado con actividades asincrónicas, material audiovisual, lecturas, análisis de casos, ejercicios prácticos, foros de intercambio y evaluaciones integradoras que favorecerán la aplicación de los contenidos a situaciones reales de atención al cliente.

Este curso es de **modalidad** virtual y tiene una duración de dos meses. Asimismo, está planteado un (1) encuentro sincrónico semanal con el equipo de tutoría para facilitar el desarrollo de los temas a abordar. En dicho encuentro se realizará una exposición teórica como también la explicación de algún caso práctico o ejercicio. Las clases sincrónicas serán por **zoom**. El día de inicio del curso cada alumno recibirá sus **datos de ingreso** (usuario y contraseña) que le permitirán acceder a la plataforma.

Los **contenidos** están desarrollados en unidades didácticas, que contemplan palabras claves, material de lectura obligatoria y de apoyo, actividades de evaluación diseñadas por los expertos junto con propuestas de reflexión y análisis orientadas a poner en práctica los conocimientos adquiridos.

Todos los **recursos disponibles** en el campus podrán ser descargados por los participantes y alojados en sus respectivos dispositivos electrónicos.



UTEDYC

CAMPUS
VIRTUAL



El ***campus virtual*** está articulado sobre una plataforma de entorno Moodle, que es un sistema de gestión que promueve la construcción de comunidades de aprendizaje de la que participan expertos, tutores y cursantes de todo el país. Tiene una interfaz de navegación apoyada en tecnología sencilla e intuitiva que simplifica los recorridos didácticos por los trayectos para los cursantes, y ello posibilita la adquisición de nuevas herramientas de desarrollo laboral.

Evaluación / Condiciones de aprobación

El estudiante podrá acceder al campus con su usuario y contraseña para descargar materiales y realizar las tareas propuestas por el equipo de tutoría. La aprobación del curso requiere:

- **Realización de actividades** de revisión obligatorias por cada unidad.
- **Participación** activa en los foros de debate y consulta.
- **75% de asistencia** a las clases sincrónicas programadas.
- **Aprobación** de la instancia final de evaluación integral.

Una vez cumplidos los requisitos y respondida la encuesta de satisfacción obligatoria, se podrá descargar el **certificado digital avalado por UTEDYC**.