

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y SERVICIO

ADMINISTRACIÓN / 3RO MEDIO / **MÓDULO 4**

Acceder al recurso educativo

<https://capacitateparaempleo.org/pages.php?r=.tema&tagID=11467>

Objetivos

OA4 : Atender a clientes internos y externos de la empresa, de acuerdo a sus necesidades y demandas, aplicando técnicas de relaciones públicas, de comunicación oral y escrita, en forma presencial o a distancia, vía teléfono, fax, correo electrónico u otro medio.

Aprendizajes Esperados

: Realiza la atención de clientes internos de la empresa, considerando los flujos de procesos internos, las necesidades y demandas, utilizando los medios de comunicación definidos formalmente y aplicando técnicas de comunicación apropiadas.

Descripción Recurso / Actividades

Curso sobre atención de clientes tanto internos como externos con videos explicativos, resumen, infografía y evaluaciones prácticas

Contenidos de Especialidad

Productos y servicios Comunicación no verbal y escucha activa Satisfacción al cliente y protocolos de atención Asistencia telefónica y comunicación escrita Manejo de emociones, quejas, entre otros