



		INSTITUCION DE CAPACITACION KINER CAPAZ	
		DI-06: FORMATO DE PROPUESTA	
VERSION Nº 04	FECHA DE APROBACION 30-11-2022		PAGINA DE LA SECCION Página 1 de 8
GENERADO POR ENCARGADO DE CALIDAD		APROBADO POR DIRECTOR EJECUTIVO	

INSTITUCION DE CAPACITACION



- Dirigido** : *Personal Atención al Cliente, Vendedores, Supervisores, Público en general, Empresas y particulares.*
- Nombre de Propuesta** : *Curso Técnicas de Ventas y Atención al Cliente.*
- Cantidad.** : *20 horas Cronológicas sincrónicas.*
- Código de Propuesta** : *0044.*
- Modalidad** : *OnLine*
- Nota** : *Práctica Laboral en tu ciudad es Opcional.*



www.oteckinercapaz.cl +56 9 21733554 oteckinercapaz@gmail.com



	INSTITUCION DE CAPACITACION KINER CAPAZ	
	DI-06: FORMATO DE PROPUESTA	
VERSION Nº 04	FECHA DE APROBACION 30-11-2022	PAGINA DE LA SECCION Página 2 de 8
GENERADO POR ENCARGADO DE CALIDAD		APROBADO POR DIRECTOR EJECUTIVO

Índice

Contenido

Índice	2
Fundamentación	3
Objetivos Generales	4
Objetivos Específicos	4
Dirigido a	4
Requisitos	5
Certificado	5
Metodología	6
Evaluaciones	6
Temario	6
Docentes	7
Valores	8
Contacto	8

Fundamentación

Técnicas de venta y atención al cliente, curso online para dotar a los alumnos de esta capacitación para trabajar en Atención al cliente, venta al detalle, comercial y conseguir que aprendan las diferentes técnicas de venta, adaptándose al entorno en el que deban trabajar.

Aplicar procedimientos y técnicas de ventas que incrementen el número de transacciones comerciales concluidas con éxito, considerando la satisfacción de todas las partes involucradas.

Obtener información precisa sobre las necesidades del cliente. Responder objeciones de los clientes mediante demostraciones de las cualidades objetivas y los beneficios de los productos.



		INSTITUCION DE CAPACITACION KINER CAPAZ	
		DI-06: FORMATO DE PROPUESTA	
VERSION Nº 04	FECHA DE APROBACION 30-11-2022		PAGINA DE LA SECCION Página 3 de 8
GENERADO POR ENCARGADO DE CALIDAD		APROBADO POR DIRECTOR EJECUTIVO	

Emplear oportunamente técnicas de cierre. Utilizar métodos de postventa que aseguren la continuidad de la relación comercial con los clientes.

Objetivos Específicos

Las técnicas a utilizar en ventas dependerán de los objetivos de cada empresa y las habilidades de cada vendedor de establecer una conexión entre el cliente y la empresa. El público a tratar también juega un papel importante para determinar la técnica a utilizar.

Al final de este curso las y los alumnos conocerán y sabrán actuar conforme a un concepto de: **Calidad en el Servicio, reconociendo conceptos y características de:**

- Definición del cliente y tipos de clientes.
- Cultura organizacional.
- Concepto de calidad en el servicio.
- Diferencia entre atención y servicio al cliente.
- Ciclos del servicio.
- Características del servicio de excelencia.

Reconocer y desarrollar técnicas exitosas en: Personal de Contacto y Atención al Cliente, tales como:

- El personal de contacto.
- Vicios y errores del personal de contacto.
- Concepto y lineamientos aplicables en la atención al cliente.

Abordar con Responsabilidad y fidelidad en el cómo: **Brindar un Servicio integral al Cliente, servicio que debe incluir:**

- El servicio debe de estar en mejora continua.
- El proceso de mejora continua.
- Utilización de recursos.



		INSTITUCION DE CAPACITACION KINER CAPAZ	
		DI-06: FORMATO DE PROPUESTA	
VERSION Nº 04	FECHA DE APROBACION 30-11-2022		PAGINA DE LA SECCION Página 4 de 8
GENERADO POR ENCARGADO DE CALIDAD		APROBADO POR DIRECTOR EJECUTIVO	

Habilidades de comercialización con en uso de: **Técnicas de venta e implementación de una atención de Excelencia, por tanto, sabrá desenvolverse en:**

- El desarrollo de expectativas falsas o erróneas.
- Manejo de objeciones.
- Como negociar con personas difíciles.
- Mal servicio originado por el propio cliente
- La Post-venta.

Competencias y habilidades para la **venta Online virtual desde la web**. Esto conlleva el tener destrezas en:

- Marketing Digital
- Trabajo en redes sociales
- Plataformas digitales
- Atención al cliente desde la web
- Ventas orgánicas
- Ventas pagadas en la red. Las Adds.

Dirigido a

Emprendedores, personas en general que desean estar acordes con los tiempos y necesidades de habilidades y competencias, para promocionar y lograr vender productos y servicios para una empresa o propio emprendimiento. Requisitos

- Certificado de Estudios, 4° Básico requisito mínimo. (no Excluyente).
 - Cedula de Identidad. (fotocopia por ambos lados)
 - Competencias Requeridas.: Mayores de 17 Años
- Importante: Alumnas y Alumnos deben tener una buena conexión a Internet.

Certificado

El Certificado de aprobación del curso es emitido por Otec Kiner Capaz. Organismo Técnico de Capacitación (OTEC), Reconocido por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo de Chile, SENCE, dependiente del Ministerio del Trabajo. Su Razón Social es

www.oteckinercapaz.cl +56 9 21733554 oteckinercapaz@gmail.com



		INSTITUCION DE CAPACITACION KINER CAPAZ	
		DI-06: FORMATO DE PROPUESTA	
VERSION Nº 04	FECHA DE APROBACION 30-11-2022		PAGINA DE LA SECCION Página 5 de 8
GENERADO POR ENCARGADO DE CALIDAD		APROBADO POR DIRECTOR EJECUTIVO	

Kinerelax Capacitaciones SpA., y su RUT es 76.649.416-1. OTEC KINER CAPAZ se encuentra **certificada por la Noma Chilena 2728, equivalente a ISO 9001.**

Metodología

El presente módulo es teórico-práctico con énfasis en el hacer aplicado de los conceptos referidos a los fundamentos de las herramientas de ofimática nivel intermedio, por tanto, la instrucción y su metodología es en favor del logro de competencias, lo cual significa que el desarrollo de actividades debe ser activa, participativa, cercana a la realidad laboral y colaborativa entre el facilitador y los participantes.

La crisis sanitaria, producto del COVID-19, ha desafiado profundamente el sistema educativo y de capacitación de nuestro país. Los ambientes virtuales y online se han tomado el protagonismo de la enseñanza. Por lo mismo, nuestra institución ha desarrollado una guía con orientaciones para la docencia online en tiempo de Coronavirus.

Evaluaciones

El sistema de evaluación debe estar formulado en términos de desempeño para evaluar el nivel de dominio alcanzado, lo cual no quiere decir que los aspectos y conceptos teóricos estén ausentes. La evaluación debe ser permanente, permitiendo al facilitador detectar las dificultades técnicas en la ejecución de las tareas y/o actividades a realizar por los participantes y así, oportunamente detener el proceso para demostrar la ejecución de la tarea correctamente de acuerdo a las competencias planteadas. Cada módulo debe ser evaluado, expresando la calificación final en términos de competencias logradas y no logradas. Aspectos formales a considerar:

Instrucciones para el organismo capacitador/facilitador: Corresponde a la ficha descriptiva de la situación evaluativa. Incluye: aspectos a evaluar, metodología, equipamiento, disposición del espacio de evaluación, entre otros elementos importantes al momento de evaluar.

Temario

Módulo 1: Técnicas de venta

1. Introducción al sector comercial
2. Introducción al marketing
3. El departamento comercial

www.oteckinercapaz.cl +56 9 21733554 oteckinercapaz@gmail.com



		INSTITUCION DE CAPACITACION KINER CAPAZ	
		DI-06: FORMATO DE PROPUESTA	
VERSION Nº 04	FECHA DE APROBACION 30-11-2022		PAGINA DE LA SECCION Página 6 de 8
GENERADO POR ENCARGADO DE CALIDAD		APROBADO POR DIRECTOR EJECUTIVO	

4. Actividades y funciones del vendedor
5. Las ventas y el producto
6. El cliente
7. Técnicas de negociación efectiva
8. Después de la venta

Módulo 2: Habilidades comerciales

1. La relación entre el comercial y el cliente
2. Psicología de la venta y las Neuroventas.
3. La comunicación en la venta y en la captación de clientes
4. La venta y la negociación

Módulo 3: Telemarketing

1. Introducción al telemarketing
2. La comunicación al teléfono
3. Aplicaciones del telemarketing
4. Gestión de clientes

Modulo 4: La visita comercial

1. La importancia de la venta
2. Tipos de visitas comerciales
3. Preparación de la entrevista
4. La concertación de la entrevista
5. La fase de acercamiento
6. Fases de la entrevista
7. El primer contacto con el cliente
8. Análisis de necesidades
9. La propuesta comercial y la negociación de condiciones
10. El cierre de la venta

Módulo 5: La visita comercial (II)

1. Calidad en la atención
2. Preparación para atender al cliente: comunicación
3. Costes de la mala atención al cliente



		INSTITUCION DE CAPACITACION KINER CAPAZ	
		DI-06: FORMATO DE PROPUESTA	
VERSION Nº 04	FECHA DE APROBACION 30-11-2022	PAGINA DE LA SECCION Página 7 de 8	
GENERADO POR ENCARGADO DE CALIDAD		APROBADO POR DIRECTOR EJECUTIVO	

Módulo 6: Técnicas de atención al cliente

1. Presentación de servicios
2. Actitudes positivas en la relación con el cliente
3. Cómo informar al cliente
4. Atención de reclamaciones y resolución de conflictos

Módulo 7. Dimensiones de la atención al cliente

1. Fiabilidad
2. Profesionalidad
3. Accesibilidad
4. Seguridad
5. Capacidad de respuesta
6. Cortesía
7. Comunicación
8. Credibilidad
9. Comprensión y conocimiento del cliente

Modulo 8. ¿Qué es el Merchandising?

Elementos de Merchandising.

¿Clase sincrónica o asincrónica?

Los y las docentes en conjunto con la institución mandante deben escoger, dependiendo del contenido del curso o el material que necesitan enseñar, si realizarán su clase manera sincrónica o asincrónica:

Sincrónica: Las y los docentes se reúnen con sus estudiantes al mismo tiempo e interactúan en “tiempo real” o muy cercano a una interacción de este tipo entre docentes y estudiantes. Para o cual se utiliza la plataforma.

- Plataforma Zoom
- Google Meet
- Microsoft Teams

Asincrónica: Las y los docentes preparan los materiales del curso para sus estudiantes con antelación. De esta manera, ellos y ellas pueden acceder a los materiales del curso en el momento que decidan e interactuar con cada material por un período más largo de tiempo. Para lo cual utilizamos nuestra plataforma Moodle www.oteckinercapez.cl



		INSTITUCION DE CAPACITACION KINER CAPAZ	
		DI-06: FORMATO DE PROPUESTA	
VERSION Nº 04	FECHA DE APROBACION 30-11-2022		PAGINA DE LA SECCION Página 8 de 8
GENERADO POR ENCARGADO DE CALIDAD		APROBADO POR DIRECTOR EJECUTIVO	

Docentes:

Profesional de nivel superior en las áreas Comercial y Publicidad, con experiencia comprobada en Ventas y relatorías o docencia. Con certificación universitaria.

Recursos y Materiales

- ✓ Plataformas Moodle
- ✓ Plataformas Zoom, Teams, Meet
- ✓ PC, cámaras, Micrófono
- ✓ Plataforma Moodle www.oteckinercapaz.cl

Insumos:

- ✓ Material de apoyo para los estudiantes.
- ✓ Manuales y Guías de gran calidad.
- ✓ Diplomas certificados.

Jornada de capacitación

Horarios de clases días lunes miércoles y viernes desde 19:00 hasta 20:30 hrs. ó Por convenir.

Valores

- EL curso de tiene un valor total de \$150.000-., (Ciento cincuenta mil pesos exentos de impuesto).

Contacto

Teléfono.: 9 76306996 o **WhatsApp +56 9 21733554**

E-mail.: oteckinercapaz@gmail.com o leonardovicentee@gmail.com

Página web www.oteckinercapaz.cl

Leonardo Espinoza Contreras
Director Ejecutivo

www.oteckinercapaz.cl +56 9 21733554 oteckinercapaz@gmail.com