

Diseño Instruccional

Técnicas de Atención y Servicio al Cliente en Empresas de Retail

Plan formativo · Formato SENCE

Nombre del curso	Técnicas de Atención y Servicio al Cliente en Empresas de Retail
Modalidad	E-learning asincrónico, sin facilitador, Nivel 2
Duración total	24 horas pedagógicas
N° de módulos	3
Dirigido a	Vendedores y vendedoras de piso de venta, cajeros/as, reponedores/as, anfitriones/as y supervisores/as de sala o jefes/as de tienda que se desempeñan en empresas de retail (tiendas, supermercados, grandes tiendas y comercio especializado) y tienen contacto directo con el cliente.
Requisitos de ingreso	Saber leer y escribir, manejo básico de computador e Internet (navegación web y correo electrónico) para participar en una plataforma e-learning. No requiere conocimientos previos en atención al cliente ni experiencia en retail.

Competencia a desarrollar

Aplicar técnicas de atención y servicio al cliente en empresas de retail conforme a los protocolos establecidos por la organización.
--

Aprendizajes esperados, contenidos y horas

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
1	Calidad de servicio y perfil del personal de atención en retail AE1: Reconocer los conceptos fundamentales de la calidad de servicio y el perfil del personal de atención al cliente en el contexto del retail.	• El rol del personal de piso de venta y de caja en la experiencia de compra • Importancia de la calidad de servicio en empresas de retail • Los momentos de verdad en la tienda y la experiencia del cliente • Perfil del vendedor, cajero y anfitrión de tienda • Imagen personal, presentación y lenguaje en la sala de ventas • Claves para medir la satisfacción del cliente en retail (encuestas, NPS, cliente incógnito) • Normas básicas de atención al cliente en la tienda • Técnicas para generar confianza y una primera impresión positiva	8

N°	Aprendizaje esperado	Contenidos	Horas
2	Atención en el proceso de venta en tienda AE2: Identificar las características de una atención al cliente de calidad en el proceso de venta en retail según los protocolos establecidos por la empresa.	• La experiencia de compra como estrategia de diferenciación en retail • El recorrido del cliente en la tienda: layout, góndola, vitrinas y probadores • Tipos de clientes de retail y cómo abordarlos • Saludo, abordaje y detección de necesidades en el piso de venta • Asesoría de producto y argumentación de venta • Venta cruzada (cross-selling) y venta adicional (up-selling) • Cierre de la venta y atención en caja • Postventa en retail: cambios, devoluciones y garantías • Fidelización del cliente y programas de lealtad • Omnicanalidad: retiro en tienda (click & collect) y atención integrada	8
3	Comunicación efectiva, manejo de reclamos y fidelización en sala AE3: Aplicar técnicas de comunicación efectiva para la resolución de conflictos y reclamos durante la atención al cliente en retail.	• Comunicación efectiva y lenguaje corporal en la atención presencial • La escucha activa con el cliente de tienda • Barreras de la comunicación y cómo superarlas • Manejo de reclamos frecuentes en retail: filas, quiebres de stock, precios, cambios y devoluciones • Atención de clientes difíciles y situaciones de tensión en sala • Técnicas de resolución de conflictos (escuchar, empatizar, disculpar, solucionar) • Derechos del consumidor y protocolo de reclamos (Ley del Consumidor / SERNAC) • Recuperación del servicio y fidelización del cliente después de un reclamo	8
Total horas pedagógicas			24