

## UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA METROPOLITANA

### Dirección de Capacitación y Postítulos - DIRECAP

**Nombre del curso** : **Calidad de atención de Usuarios y Clientes**  
**Duración del Programa** : **30 hrs. cronológicas.**  
**Modalidad** : **Presencial**  
**Lugar de ejecución** : **Dependencias de la Universidad Tecnológica Metropolitana**

### Objetivo General

**Al finalizar el curso, los participantes estarán en condiciones de resolver problemas de información tanto al cliente interno como externo, así como también manejar el concepto de excelencia en el servicio. Además, serán capaces de mejorar el nivel de relaciones interpersonales entre clientes, usuarios y la institución, en su conjunto e interiorizarse de las necesidades y motivaciones de sus clientes.**

### Contenidos

- **Importancia de la Atención de Público y Modelos de Atención.**
- **Profesionalismo en la Atención de Público**
- **Las Comunicaciones en la Atención de Clientes**
- **Atendiendo Quejas y Reclamos Similares.**

El alumno se considera Matriculado al formalizar documentando su inscripción y arancel, la ficha de inscripción no es garantía de reserva de cupo.

- Descuentos no acumulables
- Descuentos no aplicables a Inscripción

**OTEC Certificada bajo la Norma ISO 9001:2008 y NCh 2728 por SGS Chile Ltda.**

### Información y Postulaciones

Dirección de Capacitación y Postítulos.  
Universidad Tecnológica Metropolitana.  
Casa Central, Dieciocho N° 161, 3° Patio, Santiago-Chile  
Fonos: (56-2) 27877758  
E-mail: [capacitacion@utem.cl](mailto:capacitacion@utem.cl)