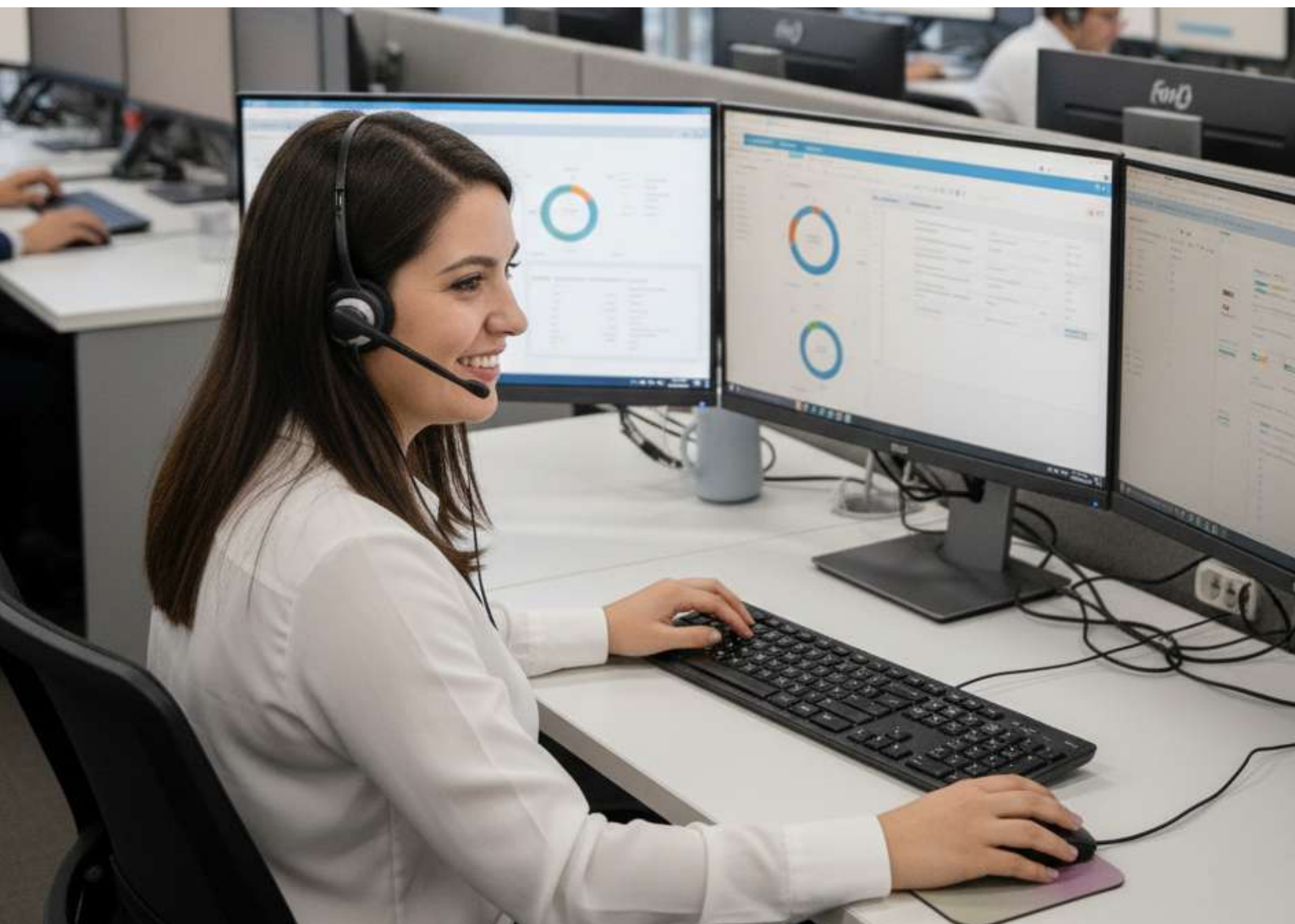


PROGRAMA DE CURSO: ESPECIALIZACIÓN EN ATENCIÓN TELEFÓNICA Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE



1. Introducción: Contexto Estratégico y Justificación del Programa

1.1 Panorama Actual de la Industria de Contact Centers en Chile

El mercado laboral chileno ha experimentado una metamorfosis significativa en la última década, acelerada por la digitalización forzada de la pandemia y la posterior consolidación de modelos híbridos de trabajo. Según datos recientes del **"Mapa del Empleo Digital"** de Telefónica, la demanda por profesionales con habilidades digitales ha crecido más de un 140% en regiones clave como el Biobío, evidenciando una descentralización de las oportunidades laborales impulsada por la conectividad. En este ecosistema, la industria de los Contact Centers y BPO (Business Process Outsourcing) se ha posicionado como un motor de empleabilidad crucial. No obstante, este sector enfrenta una paradoja operativa: mientras la tecnología avanza hacia **la automatización mediante IA**, el valor de la interacción humana se ha vuelto un diferenciador premium insustituible.

Un 41% del mercado de contact centers en Chile depende de servicios que se brindan desde fuera del país o hacia el extranjero, lo que implica que los **estándares de calidad ya no son locales, sino globales**. El ejecutivo telefónico moderno no es un mero operador de conmutador; es un gestor de experiencias críticas. Sin embargo, la brecha de habilidades es palpable. Los reportes de satisfacción del consumidor (SERNAC) muestran consistentemente que, aunque el volumen de reclamos puede fluctuar (con caídas del 25% en ciertos periodos post-pandemia), la fricción en los puntos de contacto telefónico sigue siendo alta, especialmente en telecomunicaciones y retail, donde la dificultad para contactar a un ejecutivo y la falta de resolución al primer contacto (FCR) son quejas recurrentes.

Para los Organismos Técnicos de Capacitación (OTEC), el desafío es diseñar programas que trasciendan la teoría básica. La capacitación tradicional presencial ha dado paso a modalidades asincrónicas que permiten escalar la formación, pero que históricamente han fallado en desarrollar habilidades blandas complejas como la empatía, la escucha activa y la modulación de voz. Esta propuesta aborda dicha problemática mediante un diseño instruccional riguroso sobre plataforma Moodle, alineado con los perfiles de competencia de ChileValora y los requisitos administrativos de SENCE.

1.2 El Desafío Pedagógico de la Asincronía en Habilidades Orales

La instrucción de una competencia eminentemente oral y sincrónica —como es hablar por teléfono— a través de una plataforma asincrónica presenta desafíos didácticos únicos. La literatura sobre educación a distancia sugiere que la mera exposición a contenidos (videos, PDFs) es insuficiente para modificar conductas comunicacionales. Se requiere un enfoque de "Aprendizaje Activo" donde el estudiante deba producir, no solo consumir.

El diseño propuesto integra herramientas tecnológicas específicas de Moodle (PoodLL para grabación de audio, módulos de Taller/Workshop para evaluación de pares y Lecciones ramificadas) para simular la presión y la dinámica de una llamada real. Esto permite cumplir con los estándares de la franquicia tributaria SENCE, que exige trazabilidad y evaluación de competencias laborales, transformando el aula virtual en un laboratorio de simulación seguro antes de enfrentar al cliente real.

1.3 Alineación con el Marco de Cualificaciones y Normativa Legal

La propuesta se fundamenta en la legislación vigente, incorporando módulos específicos sobre la Ley del Consumidor (Ley 19.496) y la protección de datos (Ley 19.628), conocimientos obligatorios para cualquier ejecutivo que maneje información sensible de clientes bancarios o de retail en Chile.¹² Asimismo, se alinea con los perfiles ocupacionales levantados por ChileValora, asegurando que los egresados posean las competencias transversales y específicas valoradas por el mercado.

2. Objetivos del Programa

2.1 Objetivo General

Desarrollar en los participantes las competencias comunicacionales, técnicas y emocionales necesarias para gestionar interacciones telefónicas de alta calidad, aplicando protocolos de atención estandarizados, normativas de protección al consumidor y estrategias de resolución de conflictos, a través de una metodología asincrónica práctica que simula escenarios reales de la industria de servicios en Chile.

2.2 Objetivos Específicos y Resultados de Aprendizaje Esperados (RAE)

Objetivo Específico	Resultado de Aprendizaje Esperado (RAE)	Evidencia de Evaluación en Moodle
1. Dominar la comunicación paralingüística.	El estudiante modulará su voz (tono, ritmo, volumen) para proyectar profesionalismo y empatía sin apoyo visual, adaptándose al canal telefónico.	Grabación de audio (PoodLL) con presentación profesional y lectura de guion.

2. Ejecutar protocolos de atención y scripting.	El estudiante aplicará guiones estructurados de saludo, sondeo, espera y cierre, utilizando frases de "positive scripting" y evitando tecnicismos.	Cuestionario de video interactivo (H5P) tomando decisiones sobre qué decir en puntos clave.
3. Gestionar conflictos y contención emocional.	El estudiante implementará metodologías como HEART y LEARN para desescalar situaciones con clientes difíciles, transformando quejas en oportunidades de fidelización.	Taller (Workshop) de Role-Play asincrónico: Respuesta grabada a un audio de cliente molesto.
4. Aplicar normativa y seguridad de la información.	El estudiante operará bajo los marcos de la Ley del Consumidor y protección de datos, validando identidad y manejando privacidad.	Estudio de caso (Foro) analizando un reclamo real de SERNAC y sus implicancias legales.
5. Interpretar métricas de desempeño (KPIs).	El estudiante relacionará su gestión diaria con indicadores como TMO, FCR y NPS, autogestionando su eficiencia operativa.	Análisis de reporte simulado: Identificar fallas en métricas y proponer plan de mejora.

3. Programa

La estructura curricular se divide en cuatro módulos progresivos, diseñados para una duración total estimada de 30 a 40 horas cronológicas, adaptable a los códigos SENCE de "Técnicas de Atención Telefónica" o "Ejecutivo de Contact Center".

Módulo I: Fundamentos de la Comunicación Telefónica y Psicología del Servicio

Enfoque: Habilidades Blandas y Paralingüística.

Unidad 1: La Voz como Herramienta de Trabajo

- 1.1 Anatomía de la Comunicación Telefónica:
 - La pérdida del canal visual (55% de la comunicación según Mehrabian) y la preponderancia del canal vocal (38%).
 - Concepto de "Imagen Telefónica": Cómo el cliente construye una imagen mental del ejecutivo basada exclusivamente en el audio.
- 1.2 Elementos Paralingüísticos:
 - Tono y Entonación: Diferenciar entre tono monótono (robot), tono agresivo y tono servicial. Ejercicios de inflexión.
 - Velocidad y Ritmo: La técnica del "Espejo Auditivo" (Mirroring) para sincronizar con la velocidad del cliente (acelerar con clientes rápidos, pausar con clientes mayores).
 - Articulación y Dicción: Eliminación de vicios del lenguaje comunes en Chile (diminutivos excesivos, modismos informales). Ejercicios de lápiz en boca para mejorar la claridad.
 - La "Sonrisa Telefónica": Fisiología de cómo sonreír físicamente altera la forma de las cuerdas vocales y se percibe al otro lado de la línea.

Unidad 2: Escucha Activa y Empatía

- 2.1 Niveles de Escucha:
 - Oír vs. Escuchar.
 - Escucha cosmética vs. Escucha empática.
- 2.2 Técnicas de Validación:
 - Uso de Back-channeling o reforzadores verbales ("Entiendo", "Correcto", "Le sigo") para demostrar presencia sin interrumpir el flujo del cliente.

- Parafraseo y Resumen: La importancia de repetir lo que el cliente dijo para asegurar comprensión y reducir el TMO por malentendidos.
- 2.3 Psicología del Cliente:
 - Tipologías de personalidad (DISC aplicado a atención): Cliente Dominante, Influyente, Estable, Conciencioso. Estrategias de adaptación para cada uno.
 - Diferencia entre necesidad explícita (lo que pide) y necesidad implícita (lo que realmente necesita).

Módulo II: Protocolos Operativos y Estandarización del Servicio

Enfoque: Procedimientos Técnicos y Normativa.

Unidad 3: Estructura de la Llamada (El Script Flexible)

- 3.1 El Saludo Corporativo (Greeting):
 - Componentes obligatorios: Saludo temporal + Nombre de la empresa + Nombre del ejecutivo + Ofrecimiento de ayuda.
 - Ejemplo: "Muy buenas tardes, gracias por llamar a [Empresa], le atiende [Nombre], ¿en qué puedo ayudarle?".
- 3.2 Sondeo e Indagación:
 - Preguntas Abiertas (Quién, Qué, Cuándo) para diagnóstico.
 - Preguntas Cerradas para verificación de datos.
- 3.3 Gestión de la Espera (Hold) y Transferencias:
 - Protocolo de "Mute" vs "Hold".
 - Reglas de oro del Hold: Pedir permiso, explicar razón, dar tiempo estimado, agradecer al retomar.
 - Transferencia Cálida (anunciada) vs Transferencia Fría (ciega). Impacto en la satisfacción del cliente.
- 3.4 Cierre y Despedida:
 - Recapitulaciones finales.
 - Ofrecimiento adicional ("¿Hay algo más...?").
 - Invitación a encuesta de satisfacción.

Unidad 4: Técnicas de Scripting Positivo

- 4.1 Lenguaje Positivo vs. Negativo:
 - Eliminación de la palabra "No" al inicio de frases.
 - Transformación: De "No tenemos stock hasta el martes" a "Recibiremos nuevo stock este martes y puedo reservarlo para usted".
- 4.2 Palabras Detonantes:
 - Términos prohibidos que escalan conflictos: "Pero", "Tiene que", "Cálmese", "Está equivocado".
 - Alternativas asertivas: "Sin embargo", "Le sugiero", "Comprendo su inquietud".

Unidad 5: Marco Legal y Normativo (Chile)

- 5.1 Protección al Consumidor (SERNAC):
 - Derecho a garantía legal (3x3: 3 meses, 3 opciones: cambio, reparación, devolución). Nota: Actualización a 6 meses según nueva normativa pro-consumidor.
 - Derecho a retracto en compras a distancia.
- 5.2 Seguridad de la Información:
 - Protocolos de identificación positiva (verificación de identidad) antes de entregar saldos o datos personales.
 - Manejo de datos sensibles según Ley 19.628.

Módulo III: Gestión de Situaciones Críticas y Negociación

Enfoque: Resolución de Conflictos.

Unidad 6: Modelos de Contención Emocional

- 6.1 Modelo HEART:
 - Hear (Escuchar): Permitir la catarsis.

- Empathize (Empatizar): Validar el sentimiento ("Entiendo por qué está molesto").
- Apologize (Disculparse): Por la experiencia, no necesariamente asumiendo culpa legal.
- Resolve (Resolver): Acción concreta.
- Thank (Agradecer): Por la oportunidad de mejora.
- 6.2 Modelo LEARN:
 - Listen, Empathize, Apologize, React, Notify.
- 6.3 Técnica del Disco Rayado:
 - Cómo mantener límites ante solicitudes improcedentes de manera cortés pero firme.

Unidad 7: Manejo de Clientes Difíciles

- 7.1 Tipología de Situaciones Difíciles:
 - El cliente que amenaza con redes sociales/SERNAC.
 - El cliente "Troll" o abusivo: Protocolos de corte de llamada permitidos (insultos, acoso).
- 7.2 Recuperación del Servicio (Service Recovery):
 - Estrategias para transformar un detractor en un promotor.
 - Compensaciones simbólicas vs. materiales.

Unidad 8: Manejo de Objeciones (Ventas y Retención)

- 8.1 Técnicas de Persuasión Ética:
 - Identificación de la objeción real detrás de la excusa.
 - Técnica "Sentir, Sentí, Encontré" (Feel, Felt, Found).
 - Argumentación basada en beneficios, no características.

Módulo IV: Calidad, Métricas y Desarrollo Profesional

Enfoque: Gestión y Mejora Continua.

Unidad 9: Indicadores Clave de Desempeño (KPIs)

- 9.1 Métricas de Eficiencia:
 - TMO / AHT (Average Handle Time): Definición y cálculo. Cómo optimizar el tiempo sin sacrificar calidad (control del After Call Work).
 - Adherencia: Importancia de la puntualidad en el logueo y pausas en sistemas de turnos rotativos.
- 9.2 Métricas de Calidad y Satisfacción:
 - FCR (First Contact Resolution): El impacto de la reiteración en los costos y la satisfacción.
 - NPS (Net Promoter Score) y CSAT: Cómo se miden y cómo el ejecutivo influye en la nota (La "pregunta de oro").
 - Monitoreo de Calidad: Qué evalúa el analista de calidad cuando escucha las llamadas (Rúbrica de Calidad).

Unidad 10: Autocuidado y Ergonomía

- 10.1 Salud Ocupacional:
 - Prevención de disfonías y fatiga vocal. Hidratación y pausas vocales.
 - Síndrome de Burnout: Técnicas de "desconexión" emocional entre llamadas (Mindfulness breve).
 - Ergonomía del puesto de trabajo en teletrabajo (Silla, monitor, iluminación).