

ACTUALIZADO 2026 - CHILE

ci COLEGIO
INMOBILIARIO.CL
CAPACITACIÓN



50 hrs

CURSO ONLINE

Atención y Experiencia de Clientes

Formación práctica, inclusiva, omnicanal y actualizada para Chile

SERVICIO PROFESIONAL

OMNICALIDAD E IA

NORMATIVA 2026

ACERCA DEL CURSO

7 módulos | 50 horas

50

HORAS

7

MÓDULOS

24/7

ACCESO

65%

APROBACIÓN

Descripción:

Curso orientado a quienes atienden, asesoran, venden o prestan servicios a clientes. Fortalece la comunicación, la resolución de reclamos, la atención inclusiva y la experiencia omnicanal, integrando CRM, inteligencia artificial, protección de datos y normativa chilena actualizada a 2026.

Detalles del programa

- Modalidad: 100% online.
- Acceso disponible las 24 horas, los 7 días.
- Duración total: 50 horas distribuidas en 7 módulos.
- Tutor disponible y evaluaciones realizadas en línea.
- Certificación con un mínimo de 65% de aprobación.
- Plazo sugerido: hasta 3 meses para completar el curso.
- Contenidos y referencias normativas revisados a julio de 2026.



50 HORAS

ÍNDICE



Ruta de aprendizaje

MÓDULO 1

1

Fundamentos de la Experiencia del Cliente

6 hrs

MÓDULO 2

2

Comunicación, Empatía e Inteligencia Emocional

7 hrs

MÓDULO 3

3

Técnicas y Protocolos para una Atención de Excelencia

8 hrs

MÓDULO 4

4

Atención Omnicanal, CRM e Inteligencia Artificial

7 hrs

MÓDULO 5

5

Manejo de Conflictos, Reclamos y Recuperación del Servicio

8 hrs

MÓDULO 6

6

Atención Inclusiva y Experiencias sin Barreras

6 hrs

MÓDULO 7

7

Marco Legal, Privacidad y Excelencia del Servicio

8 hrs

LO QUE APRENDERÁS

Módulos 1 al 4

1

Fundamentos de la Experiencia del Cliente

6 hrs

- Evolución del servicio hacia la experiencia del cliente.
- Necesidades, expectativas, satisfacción y fidelización.
- Momentos de verdad y mapa del recorrido del cliente.
- Cultura de servicio, promesa de valor y ética profesional.

2

Comunicación, Empatía e Inteligencia Emocional

7 hrs

- Actitud de servicio, empatía y autorregulación emocional.
- Escucha activa, preguntas y comunicación no verbal.
- Lenguaje claro, asertividad y manejo de límites.
- Prevención del estrés y autocuidado del colaborador.

3

Técnicas y Protocolos para una Atención de Excelencia

8 hrs

- Recepción, diagnóstico, solución, cierre y seguimiento.
- Atención presencial y telefónica con guiones flexibles.
- Priorización, derivación y escalamiento responsable.
- Registro, trazabilidad, compromisos y continuidad.

4

Atención Omnicanal, CRM e Inteligencia Artificial

7 hrs

- Correo, chat, WhatsApp, redes sociales y videollamada.
- Continuidad de la atención entre distintos canales.
- CRM, tickets, base de conocimiento y automatización.
- Chatbots e IA con supervisión humana y privacidad.

LO QUE APRENDERÁS

Módulos 5 al 7

5

Manejo de Conflictos, Reclamos y Recuperación del Servicio

8 hrs

- Perfiles de clientes, objeciones y situaciones difíciles.
- Desescalamiento, negociación y límites profesionales.
- Gestión completa de consultas, quejas y reclamos.
- Disculpa efectiva, recuperación y análisis de causa raíz.

6

Atención Inclusiva y Experiencias sin Barreras

6 hrs

- Atención a personas con discapacidad, autistas y cuidadores.
- Atención preferente, lenguaje claro y ajustes razonables.
- Prevención de discriminación, sesgos y barreras.
- Preparación para cambios sobre personas mayores desde 2027.

7

MÓDULO 7 - 8 HORAS

Marco Legal, Privacidad y Excelencia del Servicio

Protección del cliente • datos personales • ciberseguridad • calidad del servicio



Derechos del consumidor

Ley N° 19.496 y Ley N° 21.398. Comercio electrónico, retracto, información y gestión responsable de reclamos.



Privacidad y datos personales

Ley N° 19.628 y transición a la Ley N° 21.719 desde el 1 de diciembre de 2026. Uso seguro de CRM y canales digitales.



Inclusión y atención preferente

Ley N° 20.422, Ley N° 21.768, Ley N° 21.545 y Ley N° 20.609. Trato digno, accesibilidad y no discriminación.



Ciberseguridad y mejora continua

Ley N° 21.663, prevención de incidentes y métricas CSAT, NPS, CES, FCR, tiempos de respuesta y planes de mejora.

VIGENCIAS CLAVE: Ley N° 21.719 desde 01-12-2026 | Ley N° 21.822 con vigencia general desde 01-06-2027.