CURSO · MARKETING Y VENTAS

Experiencia Postventa de Clientes en Tiendas

MODALIDAD	DURACIÓN	DISTRIBUCIÓN REFERENCIAL
A medida: presencial, online en vivo o e-learning	**8 horas cronológicas**	**75 % teoría · 25 % práctica**

DESCRIPCIÓN

Diseña una experiencia postventa que fideliza: garantías, cambios, reclamos y seguimiento de clientes en tiendas.

OBJETIVO GENERAL

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de diseñar una experiencia postventa que fidelice a los clientes en tienda, gestionando garantías, cambios, reclamos y seguimiento.

DIRIGIDO A

Vendedores, cajeros, encargados de servicio al cliente, jefes de tienda y supervisores de locales comerciales de retail y servicios.

APRENDIZAJES ESPERADOS

- Explicar los derechos del consumidor en garantías, cambios y devoluciones según la Ley del Consumidor
- Aplicar un protocolo de atención de reclamos con foco en la solución
- Manejar clientes molestos con técnicas de escucha y contención
- Diseñar acciones de seguimiento postventa para fomentar la recompra
- Medir la satisfacción del cliente con indicadores como NPS y tasa de reclamos

CONTENIDOS

Módulo 1: La postventa como motor de fidelización

- Ciclo de vida del cliente y momentos de verdad
- Costo de perder un cliente versus retenerlo
- Expectativas del cliente después de la compra
- Rol de cada colaborador de tienda

Módulo 2: Garantías, cambios y devoluciones

- Derechos del consumidor según la Ley 19.496
- Garantía legal y garantía voluntaria
- Políticas de cambio de la tienda y su comunicación
- Registro y documentación de cada caso

Módulo 3: Gestión de reclamos y clientes difíciles

- Protocolo de atención de reclamos paso a paso
- Técnicas de escucha activa y empatía
- Lenguaje que calma y lenguaje que escala
- Derivación y escalamiento interno

Módulo 4: Seguimiento y medición de la experiencia

- Contacto postventa por teléfono, correo y WhatsApp
- Encuestas de satisfacción y NPS
- Análisis de reclamos frecuentes
- Plan de mejora de la experiencia en tienda

METODOLOGÍA

Metodología práctica con juego de roles, análisis de casos reales de atención y construcción de protocolos, adaptada al tipo de tienda y productos del cliente.

EVALUACIÓN

Evaluación de los aprendizajes mediante actividades prácticas y/o prueba final. Quienes aprueban reciben un certificado de participación emitido por Saberes OTEC SpA, verificable en saberesotec.cl.

Contenido propuesto y adaptable. Este programa es una propuesta referencial: los contenidos, la duración y la modalidad están sujetos a cambios según los requerimientos del cliente y se adaptan al giro y tipo de negocio de cada empresa. El curso puede dictarse en forma presencial, online en vivo o e-learning.