



CURSO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Atención y Experiencia del Cliente en Canales Digitales

CRM, Automatización e Inteligencia Artificial.

Un programa universitario para equipos que gestionan clientes por WhatsApp, Instagram, mail y chat web.

La conversación digital define la experiencia del cliente.

Ordenamos ese proceso con criterio universitario, herramientas modernas y método aplicable desde la primera semana.

DURACIÓN

**12 semanas
3 hs / sem**

MODALIDAD

**Sincr. o
asincr.**

CERTIFICACIÓN

**UTN
FRRQ**

FACTURACIÓN

**Única al
CUIT**

La conversación digital define la experiencia del cliente

Hoy la mayoría de las interacciones con clientes pasan por **WhatsApp, Instagram, mail y chat web**. Ese intercambio construye —o rompe— la relación con la marca.

La realidad de los equipos que las gestionan:

- ✓ **Cada agente responde distinto.** El tono varía, las promesas no son consistentes, la calidad depende de quién esté de turno.
- ✓ **Consultas que no cierran** — no por falta de interés del cliente, sino por cómo se condujo la conversación.
- ✓ **Tickets que escalan** a mandos medios por mala primera respuesta, consumiendo horas caras.
- ✓ **El CRM se subutiliza:** los agentes lo ven como un formulario, no como el eje operativo del equipo.
- ✓ **La IA se usa mal o no se usa.** O se copia y pega ChatGPT sin criterio, o se ignora y se pierde velocidad.

Lo que este programa aporta

Un método universitario para ordenar la conversación digital en tres frentes que hoy están sueltos:

PILAR 1

CRM conversacional

Kommo, HubSpot u otros — cómo operarlos como columna vertebral del equipo, no como formulario opcional.

PILAR 2

Automatización

Plantillas inteligentes, flujos de bienvenida, bots donde suman — sin romper la empatía humana.

PILAR 3

IA generativa

ChatGPT y Claude como asistentes de redacción y calibración de tono. El agente aprueba y envía.

El resultado al finalizar el programa: el equipo opera con método común, mide su desempeño con métricas conversacionales concretas y usa herramientas modernas con criterio. Reducción de escalaciones + mejora en NPS/CSAT + más conversión de las consultas que ya llegan.

¿Reconocés alguno de estos equipos?

El programa está diseñado para **áreas de la empresa que gestionan clientes por canales digitales** — sin importar si el foco principal es vender, atender o retener.



EQUIPO 1

Atención al cliente / Customer Support

Recibís consultas, tickets, reclamos. Necesitás estandarizar tono, reducir escalaciones y acortar tiempos de resolución.



EQUIPO 2

Equipos comerciales / Ventas

Vendedores que operan WhatsApp/Instagram. Necesitan mejorar la tasa de cierre y unificar el criterio comercial.



EQUIPO 3

Customer Experience / Postventa

Fidelización, upsell, recompra. Necesitan proceso claro para conducir la relación después del primer cierre.



EQUIPO 4

RRHH y L&D

Buscás un plan de capacitación con certificación universitaria, en formato flexible que no bloquee la operación diaria del equipo.

Lo que el equipo se lleva al finalizar

- ✓ **Uso profesional del CRM conversacional.** Kommo, HubSpot u otros — como columna vertebral del equipo.
- ✓ **Tono de marca estandarizado.** Todos los agentes hablan en el mismo idioma con los clientes.
- ✓ **Plantillas y flujos automatizados.** Adaptados al rubro y a cada tipo de situación (bienvenida, objeción, quiebre, disculpa, cierre).
- ✓ **IA generativa aplicada.** ChatGPT y Claude como asistentes de redacción y calibración de tono.
- ✓ **Métricas conversacionales.** Tiempo de respuesta, tasa de resolución, abandono, NPS/CSAT por canal — todo medible.
- ✓ **Certificación UTN FRRQ individual** por cada participante que apruebe el programa.

De un vistazo

Lo más importante en una sola página: cuándo, cómo y bajo qué condiciones se cursa.



Cohorte 2026

INICIO 25 DE JULIO



12 semanas

36 HS RELOJ TOTALES



Sábados 10:30

A 12:30 HS (ARGENTINA)



100% online

ENCUENTROS VIRTUALES EN VIVO



UTN FRRQ

CERTIFICADO UNIVERSITARIO



Nivel bajo

APTO PARA PRINCIPIANTES

Cómo se cursa cada semana



2 HS EN VIVO

Encuentro sincrónico

Sábados de 10:30 a 12:30 hs. Exposición conceptual + análisis de casos reales + ejercicios + plantillas + práctica con IA. **Las clases quedan grabadas para repaso.**



1 HORA SEMANAL

Práctica asincrónica

Revisión de conversaciones propias, ejercicios de redacción, uso guiado de IA, lecturas breves y avances del trabajo final integrador — a tu ritmo.

Dos modalidades de inscripción: podés cursar de forma **sincrónica** (con encuentros en vivo los sábados) o **100% asincrónica** (solo grabaciones y actividades). **El precio y el certificado son los mismos en ambas modalidades.**

Cinco módulos + Trabajo Final

El programa avanza del fundamento al detalle, y de la teoría a la práctica. Cada módulo combina conceptos con ejercicios reales sobre tus propias conversaciones.

1

SEMANAS
1-2

Fundamentos de la Comunicación Conversacional

Eje: entender al chat como canal con reglas propias y mapear el ecosistema actual (humanos + bots + IA).

- Comunicación en entornos digitales sincrónicos y asincrónicos.
- Particularidades del chat: brevedad, inmediatez, fragmentación, contexto.
- Diferencias entre informar, responder y conducir una conversación.
- Claridad, pertinencia, tono y secuencia del mensaje. Errores frecuentes.
- Introducción a los **actos del habla**: afirmar, pedir, prometer, declarar, expresar.
- Ecosistema conversacional: convivencia entre humanos, bots y herramientas de IA.
- Tipos de automatización: respuestas rápidas, flujos automáticos, agentes con IA.

2

SEMANAS
3-5

Proceso de Ventas por Chat

Eje: diseñar la conversación comercial como un proceso, con apertura, calificación, presentación, seguimiento y cierre.

- La conversación comercial como proceso. Apertura del diálogo, tono inicial y confianza.
- Detección de intención y necesidad del interlocutor. Calificación de oportunidades.
- Presentación de información sin sobrecarga. Manejo del ritmo y los tiempos de respuesta.
- Seguimiento, recontacto y continuidad comercial.
- Diseño de la conversación usando actos del habla: pedidos, promesas, compromisos.
- **Rapport textual**: espejeo lingüístico, lenguaje sensorial, calibración emocional por texto.
- Automatización del primer contacto: plantillas inteligentes, flujos de bienvenida.
- Uso de IA para sugerir respuestas y agilizar el seguimiento.

3

SEMANAS
6-7

Técnicas de Persuasión Aplicadas

Eje: persuasión ética para ordenar la decisión del cliente y manejar objeciones con criterio.

- Persuasión ética en contextos de atención y ventas. Construcción de valor en mensajes breves.
- Gatillos de decisión aplicados a canales conversacionales.
- Preguntas que ordenan, orientan y facilitan la decisión.
- Estructuras simples para presentar propuestas. Llamados a la acción conversacionales.
- Adaptación del mensaje según perfil, etapa e interés del cliente.
- **Metamodelo del lenguaje:** detección de generalizaciones, eliminaciones y distorsiones.
- **Reencuadre conversacional:** 14 patrones verbales del Poder de la Palabra (Dilts). Patrones de Milton.
- IA como asistente de redacción persuasiva. Prompts efectivos. Evaluación crítica del mensaje generado.

4

SEMANAS
8-9

Experiencia del Cliente en Canales de Mensajería

Eje: diseñar la experiencia conversacional de punta a punta, incluyendo postventa y experiencias mixtas humano + bot.

- Experiencia del cliente aplicada a la conversación digital.
- Primera impresión, tono de marca y consistencia del intercambio.
- Manejo de clientes indecisos, ansiosos o disconformes. Empatía, contención y profesionalismo.
- La conversación como parte del customer journey. Postventa, fidelización y continuidad.
- Manejo del quiebre conversacional desde los actos del habla: declarar problemas, pedir disculpas, restablecer compromisos.
- Diseño de experiencias mixtas: cómo combinar atención humana y automatización sin generar fricción.
- Errores frecuentes en la implementación de bots y automatizaciones.

5

SEMANAS
10-11

Optimización de Conversaciones y Mejora Continua

Eje: medir, auditar y mejorar de forma sistemática lo que ya estás haciendo.

- Revisión y auditoría de conversaciones. Identificación de bloqueos, fricciones y puntos de fuga.
- Ajuste de mensajes frecuentes, respuestas tipo y secuencias de seguimiento.
- Criterios básicos para medir desempeño conversacional. Buenas prácticas individuales y de equipo.
- Auditoría conversacional desde la perspectiva de los actos del habla: pedidos incompletos, promesas rotas, compromisos difusos.
- Análisis de conversaciones asistido por IA para identificar patrones de mejora.
- **Métricas clave:** tasa de respuesta, tiempo de cierre, tasa de abandono, conversión por canal.
- Introducción a **CRM conversacional**: qué es, para qué sirve y cómo integrarlo con WhatsApp y otros canales.
- Diseño de un flujo de mejora continua con soporte de IA.

12

SEMANA 12

Trabajo Final Integrador

Eje: aplicar todo lo aprendido a un caso real propio y recibir devolución docente personalizada.

- Presentación / entrega del trabajo práctico integrador.
- Devolución docente individualizada.
- Sistematización de aprendizajes y cierre académico.

El recorrido por semana

1-2

MÓD. 1
FUNDAMENTOS

3-5

MÓD. 2
PROCESO

6-7

MÓD. 3
PERSUASIÓN

8-9

MÓD. 4
EXPERIENCIA

10-11

MÓD. 5
OPTIMIZACIÓN

12

TRABAJO
FINAL

Quiénes te van a acompañar

Dos profesionales con perfiles complementarios: estrategia conversacional + experiencia humana en organizaciones.



Radsé Barrios

CAPACITADOR PRINCIPAL

Especialista en **comunicación conversacional, automatización comercial, CRM y diseño de procesos** de atención y ventas por canales de mensajería. Tiene experiencia en consultoría, formación profesional y desarrollo de sistemas de interacción comercial orientados a la mejora de la conversión, la experiencia del cliente y la eficiencia operativa. Está a cargo del dictado de los encuentros sincrónicos y de la coordinación general del trayecto formativo.



Marina Muñoz

DOCENTE Y CO-TUTORA

Profesional formada en **Administración de Empresas, Coaching Ontológico, Counseling y bienestar organizacional**. Articula la dimensión estratégica del negocio con la experiencia humana dentro de las organizaciones. Acompaña a líderes de RRHH, profesionales independientes y organizaciones en procesos de digitalización y mejora continua, con foco en detección de cuellos de botella, trazabilidad y optimización de flujos de trabajo. Su aporte se vincula con el marco de los **actos del habla** (Coaching Ontológico) y la perspectiva centrada en la experiencia del cliente.

Marcos teóricos aplicados

MARCO 1

Actos del habla

Austin, Searle, Flores. Cada mensaje es una acción: pedir, prometer, declarar, afirmar. Cómo se construye y se rompe el compromiso por texto.

MARCO 2

PNL aplicada

Rapport textual, calibración, metamodelo del lenguaje, reencuadre con los 14 patrones de Dilts. Persuasión ética y honesta.

MARCO 3

IA y automatización

ChatGPT y Claude como asistentes de redacción. Bots para primer contacto. CRM conversacional. Métricas asistidas por IA.

Cómo se aprueba el curso

UTN FRRQ emite un certificado universitario al cumplir las tres instancias académicas. **No se exige asistencia mínima** a los encuentros sincrónicos.

REQUISITO	DETALLE
1 · Trabajos de clase	Todas las actividades prácticas semanales completas (se pondera completitud, no calificación)
2 · TP Integrador	Presentación / defensa del trabajo práctico integrador ante el equipo docente
3 · Examen final	Aprobado con nota mínima de 7/10

SI APROBÁS LAS 3 INSTANCIAS

Certificado de Aprobación

Curso de Extensión Universitaria UTN FRRQ. Es la certificación universitaria completa, reconocida institucionalmente.

SI COMPLETÁS LA CURSADA

Certificado de Participación

UTN FRRQ. Si completaste la cursada pero no aprobaste alguna instancia, recibís el certificado de participación.

Lo que necesitás para cursar



CONOCIMIENTOS PREVIOS

Nivel principiante

Comunicación digital: manejo básico de WhatsApp, Instagram o herramientas similares.

IA: no hace falta experiencia previa — el curso introduce su uso de forma gradual.



REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

Equipamiento básico

Dispositivo: computadora con audio y posibilidad de visualizar materiales. **Conectividad:** internet estable. **Software:** correo electrónico, WhatsApp, Zoom o similar con cámara y micrófono.

¿No podés venir a los sábados? Inscribite directamente en la **modalidad asincrónica**. Tenés acceso a todas las grabaciones, materiales y actividades. Mismo certificado UTN, mismo precio.

Cuántas más personas del equipo, mayor el descuento

Grilla escalonada de descuentos aplicables sobre el precio individual del programa. Del 10% para equipos pequeños hasta un tope del 62.5% para cohortes empresariales de más de 500 personas.

CANTIDAD DE PARTICIPANTES	DESCUENTO APLICADO
1 (individual)	Precio estándar
2	10% off
3	15% off
4-5	20% off
6-10	30% off
11-25	40% off
26-50	47.5% off
51-100	52.5% off
101-200	57.5% off
201-500	60% off
501+	62.5% off (tope máximo)

Los valores absolutos se comparten en propuesta formal. Contanos cuántas personas serían y modalidad preferida — enviamos cotización en 48 horas con presupuesto detallado.

Modalidad de facturación

CON DESCUENTO POR VOLUMEN

Factura única por cohorte

UTN FRRQ emite una sola factura a nombre de la empresa (razón social + CUIT). Tipo A si es responsable inscripto, B en caso contrario. Una sola transferencia por el total.

SIN DESCUENTO

Facturación por persona

Si la empresa prefiere que cada participante pague por su cuenta, se aplica el precio individual estándar sin descuento por volumen.

¿La empresa necesita algo distinto? Cohortes exclusivas (200+ personas), sesiones in-company personalizadas, adaptación del TP integrador al caso de la empresa — todo se puede armar.

Cotizamos aparte.

Qué se lleva cada rol

La conversación digital toca a varios roles de la empresa. Cada uno mira el programa desde su propia métrica — este es el ángulo por rol.

ROL / DECISOR	QUÉ SE LLEVA
Head of CX / Customer Experience	NPS y CSAT medibles. La conversación por chat define la experiencia — el programa da criterio y métricas para gestionarla como un activo, no como un imprevisto.
Gerente de Atención al Cliente / Soporte	Menos escalaciones a mandos medios. Tiempo de resolución más corto. Consistencia entre agentes → menor varianza en la calidad de atención.
Gerente Comercial / Ventas	Pre-venta + postventa como un mismo flujo. Cada consulta bien conducida es upsell, cross-sell o retención — no solo cierre.
RRHH / L&D	Plan de capacitación con certificación universitaria UTN, en formato flexible (sincr/asincr) que no bloquea la operación del equipo.
CEO / Dueño	ROI directo: menos churn por mala atención + más conversión de las consultas que ya llegan. En 3 meses el nivel del equipo cambia.
CFO	Factura A institucional única al CUIT de la empresa — sin gestión administrativa por participante. Inversión medible contra impacto en métricas.

Próximos pasos

Cuatro conversaciones y cerramos. Del primer contacto a la primera clase, típicamente 30 a 60 días.

PASO	QUÉ PASA
1 • Primer contacto	Nos escribís y agendamos una llamada corta (30 min) para entender el contexto del equipo y el objetivo.
2 • Propuesta a medida	Te enviamos una propuesta con la cantidad de personas, modalidad, cronograma y presupuesto según la grilla.
3 • Reunión con decisores	Si necesitás, sumamos a una reunión más amplia con RRHH/CEO/CFO para aclarar dudas de contrato y facturación.
4 • Cierre y kickoff	Factura A al CUIT de la empresa, lista de participantes, arranque del programa. El equipo entra a la cohorte más próxima o armamos una exclusiva si corresponde.

Preguntas frecuentes

¿EN QUÉ CRM SE ENSEÑA?

El programa es **agnóstico** — trabajamos criterio y método aplicable a Kommo, HubSpot, Salesforce, Zoho u otros. Si tu equipo ya usa uno, podemos adaptar los ejemplos.

¿SE PUEDEN MEZCLAR MODALIDADES?

Sí. Dentro de la misma cohorte, cada participante elige si cursa sincrónico o asincrónico según su disponibilidad. Mismo certificado.

¿SE PUEDE ADAPTAR AL RUBRO?

El TP integrador y los ejercicios pueden adaptarse al caso de la empresa (rubro, canal principal, tipo de conversación). Se cotiza como add-on según alcance.

¿QUÉ CERTIFICADO RECIBE CADA PARTICIPANTE?

Certificado de Aprobación UTN FRRQ

individual por cada participante que cumpla las 3 instancias académicas. Certificación universitaria.

Charlemos por tu equipo

Contanos cuántas personas, qué canales gestionan y qué objetivo tienen.
Te armamos una propuesta concreta en 48 horas.

aprenderonline.frrq.utn.edu.ar

UTN FRRQ se reserva el derecho de modificar este programa, o cualquiera de los componentes del curso, cuando lo considere necesario a fin de generar mejoras o actualizaciones.