



CURSO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Atención y Experiencia del Cliente en Canales Digitales

Estrategias conversacionales para WhatsApp y canales de mensajería, con integración de IA y automatización comercial.

Aprendé a convertir cada conversación en una oportunidad.

Un programa práctico para mejorar tus resultados en WhatsApp, Instagram y chat web — sin conocimientos técnicos previos.

INICIO

**20 jun
2026**

DURACIÓN

**12 sem
3 hs/sem**

MODALIDAD

**100%
online**

CERTIFICACIÓN

**UTN
FRRQ**

El curso que te ordena la forma de vender por chat

Hoy la mayoría de las consultas comerciales pasan por **WhatsApp, Instagram y chat web**. Lo que decimos, cómo lo decimos y cuándo respondemos define si esa conversación termina en una venta o se enfría.

En este curso vas a aprender a **diseñar, conducir y optimizar conversaciones de atención y ventas** en canales de mensajería. El programa combina comunicación clara y persuasión ética con la integración práctica de **IA generativa** y **automatización comercial**.

Por qué este curso vale la pena

- ✓ **Práctico desde la primera semana.** Lo que aprendés se aplica el mismo día en tus conversaciones reales.
- ✓ **Sin conocimientos técnicos avanzados.** Si sabés usar WhatsApp, podés hacer el curso.
- ✓ **Marcos sólidos detrás de cada técnica.** Actos del habla, PNL, persuasión ética — no son tips sueltos.
- ✓ **Certificación UTN.** Curso de extensión universitaria con respaldo institucional.
- ✓ **IA aplicada, no IA por moda.** ChatGPT y Claude como asistentes, no para programar.

El resultado: al terminar el curso vas a tener un proceso claro para abrir, calificar, presentar, cerrar y dar seguimiento a tus conversaciones — con criterio profesional y apoyo de herramientas modernas.

¿Te suena alguno de estos casos?

El curso está pensado para personas que ya reciben consultas por chat — aunque no se consideren vendedoras — y quieren mejorar la forma en que las conducen.

PERFIL 1

Emprendedores y dueños de PyMEs

Tenés un negocio chico o mediano, recibís consultas por WhatsApp y querés convertir más sin sumar staff.

PERFIL 2

Atención al cliente, ventas y marketing

Sos responsable en una empresa donde la mensajería ya es un canal principal de relación con clientes.

PERFIL 3

Profesionales independientes

Comercializás servicios por canales conversacionales (consultoría, salud, educación) y querés ordenar tu flujo.

PERFIL 4

Estudiantes y graduados

Buscás competencias aplicadas en comunicación digital, atención y ventas — con una certificación universitaria.

Lo que vas a poder hacer cuando termines

- ✓ **Guiar el diálogo comercial.** Estructurar apertura, propuesta, objeciones y cierre.
- ✓ **Aplicar persuasión y PNL.** Rapport textual y reencuadre para conectar y resolver objeciones.
- ✓ **Integrar Inteligencia Artificial.** ChatGPT y Claude para redactar, reformular y testear mensajes.
- ✓ **Diseñar automatizaciones.** Flujos automáticos y bots sin perder la empatía humana.
- ✓ **Auditar y medir resultados.** Métricas en CRM conversacionales y puntos de fuga del chat.

De un vistazo

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

20 jun 2026 INICIO DE CURSADA	12 semanas 36 HS RELOJ TOTALES	Sábados 10:30 A 12:30 HS (ARGENTINA)
100% online ENCUENTROS 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 + casos + ejercicios + práctica con IA. Las clases quedan grabadas.	1 HORA SEMANAL Práctica asincrónica Revisión de conversaciones propias, ejercicios de redacción, uso guiado de IA y avances del trabajo final — 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 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.

- 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 humanos + bots + IA.

2

SEMANAS 3-5

Proceso de Ventas por Chat

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

- La conversación comercial como proceso. Apertura, tono inicial y confianza.
- Detección de intención y necesidad. Calificación de oportunidades.
- Presentación de información sin sobrecarga. Manejo del ritmo y los tiempos.
- Seguimiento, recontacto y continuidad comercial.
- Rapport textual: espejeo lingüístico, calibración emocional por texto.
- Automatización del primer contacto y uso de IA para sugerir respuestas.

Persuasión + Experiencia del cliente

3

SEMANAS 6-7

Técnicas de Persuasión Aplicadas

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

- Persuasión ética en contextos de atención y ventas. Valor en mensajes breves.
- Gatillos de decisión aplicados a canales conversacionales.
- Preguntas que ordenan, orientan y facilitan la decisión.
- Adaptación del mensaje según perfil, etapa e interés del cliente.
- Metamodelo del lenguaje y reencuadre con los 14 patrones de Dilts.
- IA como asistente de redacción persuasiva. Prompts efectivos.

4

SEMANAS 8-9

Experiencia del Cliente en Canales de Mensajería

Eje: diseñar la experiencia conversacional de punta a punta, incluyendo postventa.

- 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.
- La conversación como parte del customer journey. Postventa y fidelización.
- Manejo del quiebre conversacional desde los actos del habla.
- Diseño de experiencias mixtas: humanos + automatización sin fricción.

Optimización + Trabajo Final

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.
- Ajuste de mensajes frecuentes, respuestas tipo y secuencias de seguimiento.
- Criterios para medir desempeño conversacional. Buenas prácticas de equipo.
- Auditoría desde los actos del habla: pedidos incompletos, promesas rotas.
- Métricas clave: tasa de respuesta, tiempo de cierre, abandono, conversión.
- Introducción a CRM conversacional y flujo de mejora continua con IA.

12

SEMANA 12

Trabajo Final Integrador

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

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

El recorrido por semana

1-2	3-5	6-7	8-9	10-11	12
MÓD. 1 FUNDAMENTOS	MÓD. 2 PROCESO	MÓD. 3 PERSUASIÓN	MÓD. 4 EXPERIENCIA	MÓD. 5 OPTIMIZ.	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. Experiencia en consultoría, formación profesional y desarrollo de sistemas de interacción comercial orientados a mejorar la conversión, la experiencia del cliente y la eficiencia operativa.



Marina Muñoz

DOCENTE Y CO-TUTORA

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. 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.	MARCO 2 PNL aplicada Rapport textual, metamodelo, reencuadre con los 14 patrones de Dilts.	MARCO 3 IA y automatización ChatGPT y Claude como asistentes. Bots, CRM conversacional, métricas con IA.
---	---	---

Cómo se aprueba el curso

UTN FRRQ emite un certificado universitario al cumplir las tres instancias académicas. No se exige asistencia mínima.

1

Trabajos de clase

Todas las actividades prácticas semanales completas (se pondera completitud).

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. Certificación universitaria completa, reconocida institucionalmente.

SI COMPLETÁS LA CURSADA
Certificado de Participación
UTN FRRQ. Si completaste la cursada pero no aprobaste alguna instancia, recibís este certificado.

Lo que necesitás para cursar

CONOCIMIENTOS PREVIOS
Nivel principiante

Comunicación digital: manejo básico de WhatsApp, Instagram. IA: no hace falta experiencia previa.

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS
Equipamiento básico

Computadora con audio, internet estable, correo electrónico, WhatsApp y Zoom o similar.

¿No podés venir a los sábados? Inscribite en modalidad asincrónica. Mismo certificado UTN, mismo precio.

Cuánto sale el curso

Dos formas de pago, las dos con la misma certificación final y el mismo material. Elegí la que te quede más cómoda.

Conviene más

PAGO ÚNICO

\$600.000

20% de descuento

Por transferencia bancaria

PAGO EN CUOTAS

\$750.000

total · 6 cuotas sin interés

\$125.000 × 6 con tarjeta

El precio es el mismo en modalidad sincrónica y asincrónica. Lo que cambia es la posibilidad de venir o no a los encuentros en vivo, no el material ni el certificado.

Descuentos disponibles

EQUIPOS / EMPRESAS

Inscripción grupal

Si querés inscribir a 2 o más personas, aplica descuento por inscripción grupal.

UTN FRRQ

Convenios institucionales

Estudiantes, graduados/as y convenios pueden tener bonificaciones.

Cronograma del lanzamiento

Apertura de inscripciones	14 de junio de 2026
Cierre de inscripciones	19 de junio de 2026
Inicio de cursada	20 de junio de 2026

Cómo me inscribo

Si llegaste hasta acá, te interesa el curso. Estos son los pasos para sumarte a la cohorte 2026.

1

Escribinos

Por WhatsApp o por el formulario del sitio. Te respondemos en el día.

2

Resolvemos tus dudas

Te contamos en detalle y vemos juntos si la propuesta se adapta a vos.

3

Elegís modalidad y forma de pago

Sincrónica o asincrónica · cuotas o transferencia con 20% off.

4

Te inscribís

Datos básicos + comprobante de pago. Te reservamos el lugar.

5

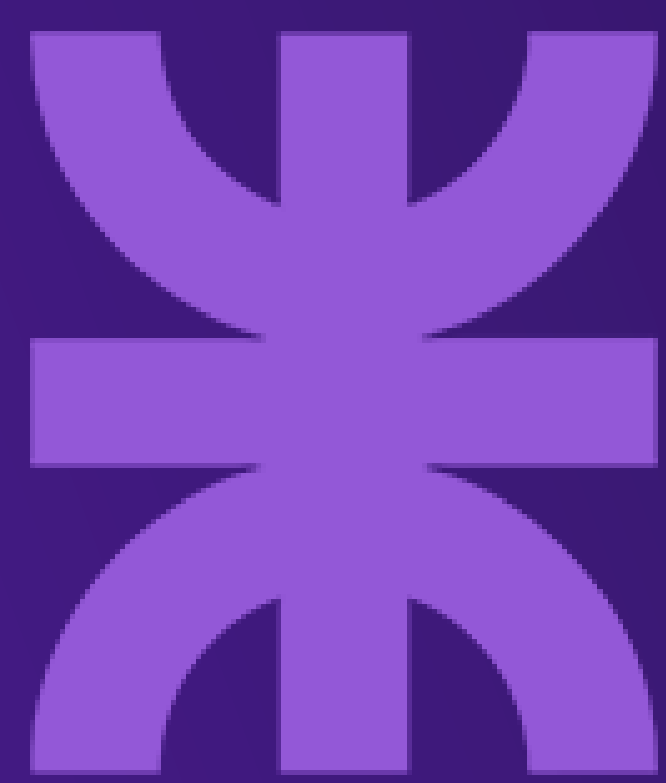
Recibís el aula

Mail de bienvenida con tus accesos. A arrancar el 20 de junio.

Nos vemos en el aula

Las inscripciones para la cohorte 2026 cierran el 19 de junio.
El cupo sincrónico es limitado - si te interesa, escribinos cuanto antes.

[Quiero inscribirme](#)



Aprender Online **UTN**

Universidad Tecnológica Nacional

Facultad Regional Reconquista

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.*