

# ▶ Microcertificación en Atención al Cliente y Reposición de Productos en Tiendas Retail

Dirigido a personas con discapacidad

- ▶ Escuela de Administración y Gestión Empresarial
- ▶ AIEP Concepción





Academia Inclusiva AIEP es una propuesta educativa que ofrece oportunidades de formación en distintos oficios, respetando el ritmo de aprendizaje individual y promoviendo la autonomía y bienestar de las y los estudiantes.



**PRÁCTICOS**  
100%  
PRESENCIALES



**18 SEMANAS**  
DE DURACIÓN



**9 HORAS**  
PEDAGÓGICAS  
SEMANALES

## DIRIGIDO A

- Personas con discapacidad intelectual
- Personas con discapacidad psíquica

## REQUISITOS

- Tener entre 18 y 60 años
- Contar con Cédula de Identidad vigente
- Contar con Registro Nacional de Discapacidad
- Presentar certificado de Educación Básica completa, o de Centro de Formación Laboral
- Deseable informe educacional complementario
- Deseables habilidades de lectoescritura nivel básico
- Deseable conocimiento inicial de herramientas digitales

*Se considera deseable contar con un informe educacional complementario, ya que puede aportar antecedentes relevantes sobre la trayectoria formativa de la persona, sus apoyos previos, formas de aprendizaje y necesidades de acompañamiento.*

## Contenidos

### ASIGNATURA

# 01

 40 horas

Autonomía y bienestar personal

### ASIGNATURA

# 02

 90 horas

Atención al cliente y reposición de productos

- **Unidad 1:** Conocimientos básicos del comercio en retail
- **Unidad 2:** Productos, etiquetado, embalaje y marketing de temporada en los comercios del retail
- **Unidad 3:** Técnicas de atención al cliente y gestión de asertividad en la comunicación

### ASIGNATURA

# 03

 30 horas

Preparación laboral inclusiva

## Habilidades adquiridas

Los estudiantes podrán realizar actividades básicas de atención presencial a clientes en comercios del retail, de acuerdo con los protocolos establecidos. Además, podrán realizar la reposición de productos de carga menor con desplazamiento dentro de la tienda y de acondicionamiento de punto de venta.





## ■ Perfil laboral

La persona egresada de la microcertificación Atención al Cliente y Reposición de Productos en Tiendas Retail, cuenta con las competencias básicas para apoyar tareas de atención a clientes, reposición de productos y acondicionamiento del punto de venta en establecimientos comerciales, siguiendo protocolos establecidos y normas básicas de seguridad, en contextos reales o simulados de trabajo.

## ■ Campo laboral

Al finalizar esta micro certificación, el estudiante egresado contará con herramientas básicas para desempeñar funciones de apoyo en atención al cliente y reposición de productos, bajo supervisión, en diversos contextos laborales, tales como supermercados, tiendas por departamento, minimarkets u otros espacios de retail.

# ACADEMIA INCLUSIVA AIEP

## Información general



### FECHA DE INICIO

Julio de 2026



### FORMATO

Clases presenciales 2 días a la semana



### JORNADA

Diurna, en horario AM



### DURACIÓN

18 semanas



### CORREO DE CONTACTO

academia.inclusiva@aiep.cl



### SITIO WEB

[aiep.cl/academia-inclusiva](http://aiep.cl/academia-inclusiva)



### AIEP Concepción

Barros Arana 302

Conoce más en



 [aiep.cl](http://aiep.cl)

  
de la Universidad Andrés Bello

## Tu vigencia, tu progreso

**5** AÑOS ACREDITADO  
**NIVEL AVANZADO**  
GESTIÓN INSTITUCIONAL, DOCENCIA DE PREGRADO Y VINCULACIÓN CON EL MEDIO  
HASTA OCTUBRE DE 2027

  
Comisión Nacional  
de Acreditación  
CNA-Chile

  
ANECA AUDIT  
aneca.es

  
Red Campus  
Sustentable  
Educación para la Sustentabilidad

**AENOR**  
ORGANIZACIONES  
EDUCATIVAS  
UNE-ISO 21001