

ATENCIÓN A CLIENTES DIFÍCILES Y MANEJO DE OBJECIONES

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar en los participantes las competencias comunicacionales, emocionales y técnicas necesarias para atender eficazmente a clientes difíciles, gestionando objeciones y situaciones conflictivas en contextos presenciales, telefónicos y por WhatsApp, asegurando una atención profesional, empática y orientada a soluciones



Objetivos específicos

- Aplicar técnicas de comunicación efectiva, escucha activa y empatía para mejorar la interacción con clientes exigentes o en situaciones de tensión.
- Manejar objeciones y responder a preguntas difíciles utilizando estrategias profesionales que permitan transformar conflictos en oportunidades de servicio.
- Implementar conductas asertivas y de control emocional para resolver situaciones complejas sin escalamiento, manteniendo siempre una atención respetuosa, clara y orientada a resultados.



Modalidad

Presentamos todas las modalidades que ofrecemos a nuestros alumnos.



ONLINE

Clases asincrónicas, entregándote la libertad de estudiar en el momento y lugar que tú decidas.



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo real, en una fecha y horario establecido



PRESENCIAL

Asiste físicamente a las clases, en nuestras salas o en las propias dependencias del cliente.

Temario del curso:

Módulo 1:

Fundamentos de la Atención a Clientes
Difíciles
Contenidos:
Tipos de clientes difíciles: exigente, evasivo, agresivo, indeciso, ansioso.
Factores que generan conflicto en la atención.
Comportamiento humano bajo estrés.
Rol del ejecutivo en la desescalada emocional.
Diferencias entre atención por teléfono, presencial y WhatsApp.

Módulo 2:

Comunicación Profesional y Técnicas de Escucha Activa
Contenidos:
Principios de comunicación efectiva en consultorías.
Escucha activa aplicada a situaciones tensas.
Técnicas de rapport y empatía estratégica.
Manejo del tono y lenguaje profesional en: Llamadas, Interacción presencial, Mensajería por WhatsApp
Comunicación no verbal (presencial) y para-verbal (telefónica).
Redacción profesional para WhatsApp: claridad, cortesía, límites.

Módulo 3:

Manejo de Objeciones y Preguntas Difíciles
Contenidos:

¿Qué es realmente una objeción? Tipos:
Falta de información
Desconfianza
Dudas sobre el valor
Objeciones emocionales
Objeciones repetitivas
Técnicas para manejar objeciones:
Técnica A.I.R.E. (Aceptar – Investigar – Responder – Enfocar)
Técnica Feel – Felt – Found (Comprender – Validar – Orientar)
Preguntas puente y preguntas aclaratorias.
Cómo sostener seguridad sin sonar defensivo.
Transformación de objeciones en oportunidades.

Módulo 4:

Gestión Emocional del Cliente y del Ejecutivo
Contenidos:
Control emocional en situaciones de alta presión. Regulación del estrés durante llamadas o mensajes. Técnicas de desescalada verbal (Verbal Judo).
Cómo responder ante agresividad verbal sin perder el profesionalismo.
Manejo de silencios incómodos y clientes que interrumpen.
Actividad práctica: Simulaciones de

Módulo 5:

y mucho más...

Datos del Organismo Capacitador:

Nombre Empresa OTEC:	Capacitaciones GoCursos SPA
Rut:	77919346-2
Giro:	Servicio de Capacitaciones
Dirección	Irrazaval 690 Ñuñoa Santiago de Chile
Cuenta Bancaria	Cuenta Corriente 95466877 Banco Santander
Email:	contacto@gocursos.cl