



# ATENCIÓN AL CLIENTE EN CALL CENTER

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

**Modalidad**  
**Presencial/Elearning**

**Reunión con Relator**  
**Costo 0**

**Incluye**  
**Diploma y Certificado**





## Objetivo general

Desarrollar habilidades efectivas para manejar clientes difíciles y resolver sus problemas de manera eficiente en un entorno de call center sincrónico.



## Objetivos específicos

- Comprender las características de los clientes difíciles. Aprender técnicas de comunicación efectiva para call center. Desarrollar estrategias para la retención de clientes.



## 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

Introducción A La Atención Al Cliente

Duración: 1.5 horas

Contenidos:

Importancia de la atención al cliente en el call center.

Características de un buen servicio al cliente.

Impacto de una atención deficiente.

Expectativas del cliente en el entorno digital.

Actividad práctica: Role-playing sobre situaciones comunes en atención al cliente.

### Módulo 2

Manejo De Clientes Difíciles

Duración: 1.5 horas

Contenidos:

Identificación de clientes difíciles.

Psicología del cliente: entendiendo sus emociones.

Técnicas para calmar situaciones tensas.

Errores comunes al tratar con clientes difíciles.

Actividad práctica: Simulación de llamadas con clientes difíciles.

### Módulo 3

Comunicación Efectiva

Duración: 1.5 horas

Contenidos:

Elementos de la comunicación efectiva.

Escucha activa y su importancia.

Lenguaje positivo en el call center.

Herramientas tecnológicas de comunicación.

Actividad práctica: Ejercicios de escucha activa y retroalimentación.

### Módulo 4

Estrategias Para La Retención De Clientes

Duración: 1.5 horas

Contenidos:

Importancia de la retención de clientes.

Técnicas de fidelización.

Cómo convertir quejas en oportunidades.

Utilización de datos para mejorar la experiencia del cliente.

Actividad práctica: Diseño de un plan de fidelización para clientes.

### Módulo 5

Resolución De Problemas Y Toma De Decisiones

Duración: 2 horas

Contenidos:

Técnicas de resolución de problemas.

Herramientas para la toma de decisiones.

Gestión del tiempo en la resolución de problemas.

Evaluación de soluciones y seguimiento.

Actividad práctica: Caso práctico de resolución de problemas en call center.

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                      |