



ATENCION AL CLIENTE Y RESOLUCION DE CONFLICTO

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar habilidades efectivas de atención al cliente y resolución de conflictos, proporcionando herramientas para gestionar clientes conflictivos de manera profesional, mejorar la experiencia del usuario y fortalecer la imagen de la empresa.



Objetivos específicos

- Comprender los principios de una atención al cliente efectiva, identificando las necesidades y expectativas de los clientes para mejorar su experiencia y satisfacción.
- Aplicar técnicas de comunicación asertiva y escucha activa, permitiendo una interacción clara y empática que facilite la gestión de objeciones y quejas.
- Desarrollar estrategias para el manejo de clientes conflictivos, aplicando metodologías para reducir la tensión, resolver problemas y transformar conflictos en oportunidades de fidelización.
- Implementar protocolos y buenas prácticas de servicio al cliente, asegurando una atención profesional, eficiente y alineada con los valores de la empresa.



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



ONLINE EN VIVO

Clases remotas en vivo, donde profesor y alumnos se conectan e interactúan en tiempo



PRESENCIAL

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

Temario del curso:

Módulo 1: Fundamentos de la Atención al Cliente

Importancia de la atención al cliente en la experiencia de servicio.
Principios básicos de una atención efectiva.
Perfil del cliente y sus necesidades.
Comunicación verbal y no verbal en la interacción con clientes.

Módulo 2: Psicología del Cliente y Manejo de Expectativas

Tipos de clientes y sus características.
Identificación de expectativas y percepciones del cliente.
Cómo generar confianza y fidelización a través de la atención.
Estrategias para gestionar clientes insatisfechos.

Módulo 3: Técnicas de Comunicación para la Resolución de Conflictos

Comunicación asertiva en la atención al cliente.
Técnicas de escucha activa y empatía.
Manejo de objeciones y quejas de manera efectiva.
Estrategias de persuasión y negociación en situaciones de conflicto.

Módulo 4: Manejo de Clientes Conflictivos

Identificación de clientes difíciles y sus características.
Estrategias para calmar y redirigir clientes alterados.
Gestión de emociones y control del estrés en situaciones tensas.
Casos prácticos y simulaciones de atención a clientes conflictivos.

Módulo 5: Resolución de Conflictos en el Servicio al Cliente

Tipos de conflictos en la atención al cliente.
Metodología para la resolución efectiva de conflictos.

Estrategias para convertir un conflicto en una oportunidad de fidelización.
Implementación de protocolos de resolución de conflictos en la empresa.

Módulo 6: Técnicas para una Atención al Cliente de Excelencia

Aplicación de metodologías de servicio al cliente.
Mejores prácticas en atención presencial.
Evaluación y mejora continua en la atención al cliente.

Módulo 7: Evaluación Práctica y Simulación de Casos Reales

Dinámicas y role-playing de atención al cliente y manejo de conflictos.
Análisis de casos reales y lecciones aprendidas.
Retroalimentación y mejora de habilidades individuales.
Plan de acción para la aplicación en el entorno laboral.

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