



MANEJO COMUNICACIÓN EFECTIVA Y **ATENCIÓN AL CLIENTE**

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado.





Objetivo general

Desarrollar habilidades de comunicación efectiva enfocadas en la atención al cliente, fortaleciendo la empatía y resolución de conflictos en ambientes de aprendizaje virtual sincrónico.



Objetivos específicos

- Comprender los principios básicos de la comunicación efectiva. Mejorar la capacidad de escucha activa y empatía. Aplicar técnicas de resolución de conflictos en situaciones de atención al cliente. Desarrollar estrategias para gestionar la comunicación en entornos virtuales sincrónicos.



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 Comunicación

Duración: 1.5 horas

Contenidos:

Principios básicos de la comunicación.

Barreras y filtros en la comunicación.

Importancia de la comunicación no verbal.

Técnicas para mejorar la comunicación interpersonal.

Actividad práctica: Role-playing para identificar barreras de comunicación y aplicar técnicas para superarlas.

Módulo 2

Escucha Activa Y Empatía

Duración: 1.5 horas

Contenidos:

Conceptos de escucha activa.

Empatía como herramienta de comunicación.

Identificación de necesidades del cliente.

Técnicas para mejorar la empatía y la escucha.

Actividad práctica: Dinámica grupal para practicar la escucha activa y la empatía en situaciones simuladas.

Módulo 3

Resolución De Conflictos

Duración: 1.5 horas

Contenidos:

Identificación de conflictos comunes en la atención al cliente.

Estrategias para la resolución de conflictos.

Comunicación asertiva en situaciones conflictivas.

Técnicas de negociación y mediación.

Actividad práctica: Taller de casos para aplicar estrategias de resolución de conflictos.

Módulo 4

Estrategias De Atención Al Cliente

Duración: 1.5 horas

Contenidos:

Principios de atención al cliente.

Personalización del servicio y fidelización.

Gestión de quejas y reclamos.

Uso de tecnologías en la atención al cliente.

Actividad práctica: Simulación de atención al cliente utilizando diferentes escenarios.

Módulo 5

Comunicación En Entornos Virtuales

Sincrónicos

Duración: 2 horas

Contenidos:

Características de la comunicación virtual sincrónica.

Herramientas tecnológicas para la comunicación en línea.

Desafíos y soluciones en la comunicación virtual.

Buenas prácticas para la atención al cliente en línea.

Actividad práctica: Ejercicio de comunicación efectiva en una plataforma virtual sincrónica.

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