



TECNICAS DE ATENCION 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 la atención al cliente en call centers, fomentando la empatía y la comunicación asertiva para mejorar la satisfacción del cliente.



Objetivos específicos

- Mejorar la capacidad de comunicación con los clientes.
- Desarrollar empatía para entender las necesidades del cliente.
- Aprender habilidades blandas para resolver conflictos.



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:

Modulo 1: Introduccion A La Atencion Al Cliente En Call Centers

- Importancia de la atencion al cliente.
- Roles y responsabilidades en un call center.
- Principios basicos de un buen servicio.
- Herramientas comunes en call centers.

Modulo 2: Comunicacion Efectiva

- Elementos de la comunicacion asertiva.
- Tecnicas de escucha activa.
- Desarrollo de un lenguaje positivo.
- Barreras de comunicacion y como superarlas.
- Retroalimentacion constructiva.

Modulo 3: Empatia En La Atencion Al Cliente

- Concepto y beneficios de la empatia.
- Practicar la empatia en situaciones dificiles.
- Reconocimiento de emociones del cliente.
- Tecnicas para mostrar comprension.
- Construccion de relaciones positivas.

Modulo 4: Habilidades Blandas

- Importancia de las habilidades blandas.
- Resolucion de conflictos con clientes.

- Gestion emocional en situaciones de estres.
- Desarrollo de la paciencia y autocontrol.
- Adaptabilidad a diferentes tipos de clientes.

Modulo 5: Gestion De Reclamos Y Quejas

- Proceso para manejar quejas efectivamente.
- Tipos de reclamos comunes en call centers.
- Estrategias para alcanzar soluciones.
- Comunicacion clara y transparente.
- Seguimiento post-reclamo.

Modulo 6: Manejo Del Tiempo Y Productividad

- Tecnicas para la gestion del tiempo.
- Priorizacion de tareas en el call center.
- Uso de herramientas para aumentar la eficiencia.
- Reduccion de tiempos de espera para clientes.
- Evaluacion de rendimiento personal.

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