



TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN **CALL CENTER** **PLATAFORMA DE PAGOS**

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 un call center, comprendiendo las técnicas y estrategias necesarias para manejar situaciones de pago y consultas. Mejorar la capacidad de comunicación asertiva y resolución de problemas dentro de un entorno de atención al cliente.



Objetivos específicos

- Comprender los principios fundamentales de la atención al cliente en call centers. Mejorar las habilidades de comunicación verbal y escrita para interactuar con clientes. Aplicar técnicas de manejo de conflictos y resolución de problemas en situaciones de pago.



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 Las Técnicas De Atención Al Cliente
Duración: 2 horas
Contenidos:
Importancia de la atención al cliente.
Características de un buen servicio.
Principios básicos de comunicación.
Roles y responsabilidades en un call center.

Módulo 2

Comunicación Efectiva En Entornos De Call Center
Duración: 2 horas
Contenidos:
Técnicas de escucha activa.
Uso del lenguaje positivo.
Manejo de objeciones y quejas.
Cultura y empatía en la comunicación.

Módulo 3

Gestión De Consultas Y Resolución De Problemas
Duración: 2 horas

Contenidos:

Identificación de problemas comunes.
Métodos de resolución de conflictos.
Protocolo para escalación de casos.
Técnicas de seguimiento post-llamada.

Módulo 4

Herramientas Y Tecnologías En Call Centers
Duración: 1 hora
Contenidos:
Introducción a las plataformas de pago.
Manejo de software de gestión de clientes.
Uso de scripts y guiones.
Automatización y eficiencia en llamadas.

Módulo 5

Evaluación Y Mejora Continua Del Servicio
Duración: 1 hora
Contenidos:
Métricas clave de desempeño.

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