



TÉCNICAS PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES COMPLEJOS

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar habilidades efectivas para gestionar situaciones complejas con clientes, mejorando la satisfacción y fidelización a través de técnicas avanzadas de atención.



Objetivos específicos

- Identificar características de clientes complejos y sus necesidades.
- Aplicar técnicas de comunicación efectiva para resolver conflictos.
- Desarrollar estrategias personalizadas para mejorar la experiencia del cliente.



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 De Clientes Complejos

Contenidos:

Definición De Cliente Complejo
Importancia De La Atención Al Cliente
Características De Clientes Difíciles
Impacto En La Satisfacción Del Cliente
Dinámica: Casos Reales

Módulo 2: Comunicación Efectiva

Contenidos:

Técnicas De Escucha Activa
Lenguaje Corporal
Comunicación Asertiva
Dinámica: Role-Playing
Resolución De Conflictos

Módulo 3: Manejo De Situaciones Difíciles

Contenidos:

Identificación De Situaciones Críticas
Técnicas De Desescalamiento
Dinámica: Simulación De Escenarios
Estrategias De Resolución
Evaluación De Resultados

Módulo 4: Personalización Del Servicio

Contenidos:

Conocimiento Del Cliente
Adaptación Del Servicio
Dinámica: Creación De Perfiles
Propuestas De Valor Personalizadas
Evaluación De Impacto

Módulo 5: Herramientas Tecnológicas

Contenidos:

Uso De CRM
Automatización De Procesos
Dinámica: Herramientas Interactivas
Análisis De Datos Para La Mejora
Implementación De Soluciones

Módulo 6: Gestión Del Estrés

Contenidos:

Técnicas De Relajación
Manejo Del Tiempo
Dinámica: Taller De Mindfulness
Estrategias Para Mantener La Calma
Autoevaluación De Estrés

Módulo 7: Evaluación Y Mejora Continua

Contenidos:

Evaluación De Resultados

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