



DESARROLLO DE HABILIDADES INTERPERSONALES PARA LA **ATENCIÓN AL CLIENTE**

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Capacitar a los participantes en el desarrollo de habilidades interpersonales clave para mejorar la atención al cliente y la comunicación efectiva en un entorno laboral, fomentando la asertividad, la empatía y la capacidad de establecer relaciones positivas con los clientes y colegas.



Objetivos específicos

- Capaces de aplicar técnicas y estrategias efectivas para brindar un servicio al cliente excepcional, identificando y satisfaciendo sus necesidades de manera proactiva y adaptándose a diferentes situaciones.
- Adquirirán habilidades de comunicación asertiva y empática, permitiéndoles expresar sus opiniones, deseos y emociones de manera clara y respetuosa, así como mostrar comprensión y empatía hacia las necesidades y sentimientos de los clientes y colegas.



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 Atención al Cliente (2 horas)

Importancia de la atención al cliente en el éxito empresarial.
Identificación de las necesidades y expectativas del cliente.
Estrategias para brindar un servicio al cliente excepcional.
Manejo de situaciones difíciles y resolución de conflictos.

Módulo 2: Desarrollo de la Asertividad (2 horas)

Concepto de asertividad y su importancia en la comunicación interpersonal.
Técnicas para expresar opiniones, deseos y emociones de manera clara y respetuosa.
Entrenamiento en el manejo de situaciones de confrontación y crítica de forma constructiva.
Prácticas para desarrollar confianza en uno mismo y establecer límites adecuados.

Módulo 3: Desarrollo de la Empatía (2 horas)

Definición y importancia de la empatía en la atención al cliente.
Entrenamiento en la habilidad de ponerse en el lugar del cliente y comprender sus necesidades y sentimientos.
Técnicas para mostrar empatía verbal y no verbalmente.
Prácticas para mejorar la conexión emocional con el cliente y fortalecer relaciones.

Módulo 4: Técnicas de Comunicación Efectiva (2 horas)

Importancia de la comunicación efectiva en la atención al cliente.
Desarrollo de habilidades de escucha activa y comunicación verbal y no verbal.
Técnicas para transmitir mensajes de manera clara, concisa y persuasiva.
Prácticas para mejorar la claridad y efectividad en la comunicación interpersonal.
Certificación:
Se otorgará un certificado de participación a los asistentes que hayan completado satisfactoriamente el curso.
El certificado reconocerá las habilidades desarrolladas en atención al cliente, asertividad, empatía y comunicación efectiva.

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