



# TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

**Modalidad**  
**Presencial/Elearning**

**Reunión con Relator**  
**Costo 0**

**Incluye**  
**Diploma y Certificado**





## Objetivo general

Desarrollar las habilidades y competencias necesarias en los participantes para brindar un servicio de atención al cliente excepcional, centrado en la empatía, la comunicación efectiva, la gestión de habilidades blandas y la mejora continua de la calidad del servicio.



## Objetivos específicos

- Adquirir habilidades de empatía y comunicación para comprender las necesidades del cliente y brindar respuestas adecuadas y efectivas a sus preocupaciones.
- Desarrollar habilidades blandas como el trabajo en equipo, la adaptabilidad y la resiliencia para mejorar la eficiencia y la calidad en la atención al cliente.
- Implementar estrategias efectivas de servicio al cliente, incluyendo la identificación proactiva de necesidades, la resolución de problemas y la personalización del servicio, para aumentar la satisfacción y la fidelización 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: Empatía y Comunicación**

1.1 Introducción a la Empatía y la Comunicación

Definición de empatía y su importancia en la atención al cliente.

Concepto de comunicación efectiva y su relación con la empatía.

Ejemplos de situaciones donde la empatía y la comunicación son fundamentales en la atención al cliente.

1.2 Desarrollo de Habilidades Empáticas  
Escucha activa: técnicas para demostrar interés genuino en las necesidades del cliente.

Identificación de emociones: reconocimiento y validación de las emociones del cliente.

Ponerse en el lugar del cliente: perspectiva del cliente como herramienta para mejorar la empatía.

1.3 Técnicas de Comunicación Efectiva

Uso del lenguaje positivo y evitación de palabras negativas.

Tonos de voz adecuados para diferentes situaciones.

Utilización de preguntas abiertas para fomentar la conversación y obtener información relevante.

Claridad y concisión en el mensaje: evitar jergas o tecnicismos innecesarios.

1.4 Prácticas de Role-playing

Ejercicios prácticos para aplicar las habilidades empáticas y de comunicación aprendidas.

Simulación de escenarios de atención al cliente para practicar la empatía y la resolución de problemas.

### **Módulo 2: Habilidades Blandas**

2.1 Definición y Ejemplos de Habilidades Blandas

Concepto de habilidades blandas y su importancia en el entorno laboral.

Ejemplos de habilidades blandas relevantes para la atención al cliente: trabajo en equipo, adaptabilidad, resolución de problemas, etc.

2.2 Desarrollo de Habilidades de Trabajo en Equipo

Colaboración efectiva con colegas para brindar un servicio integral al cliente.

Comunicación interdepartamental para resolver problemas de manera eficiente.  
Reconocimiento y valoración del trabajo en equipo como factor clave en la satisfacción del cliente.

2.3 Gestión del Tiempo y Manejo del Estrés  
Técnicas para organizar eficientemente el tiempo y priorizar tareas.

Estrategias para manejar el estrés en situaciones de alta demanda.

Importancia del equilibrio entre el trabajo y la vida personal para el bienestar del empleado y la calidad del servicio al cliente.

2.4 Fomento de la Adaptabilidad y la Resiliencia

Flexibilidad ante cambios en las políticas de la empresa o las necesidades del cliente.

Resiliencia frente a situaciones difíciles o clientes insatisfechos.

Aprendizaje de experiencias pasadas como herramienta para mejorar la adaptabilidad y la resiliencia.

### **Módulo 3: Servicio al Cliente**

3.1 Concepto de Servicio al Cliente

Definición de servicio al cliente y su importancia para la satisfacción y fidelización del cliente.

Impacto del servicio al cliente en la reputación y el éxito de la empresa.

3.2 Identificación de Necesidades y Expectativas del Cliente

Métodos para comprender las necesidades y expectativas del cliente.

Importancia de la personalización del servicio en la satisfacción del cliente.

Estrategias para anticiparse a las necesidades del cliente y superar sus expectativas.

3.3 Mejora de la Experiencia del Cliente

Seguimiento postventa: importancia de la retroalimentación del cliente.

Resolución proactiva de problemas: anticipación y prevención de posibles inconvenientes.

Estrategias para mantener una comunicación abierta y transparente con el cliente durante todo el proceso de compra o contratación de servicios.

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