

## Sobre el curso

Con nuestro curso, conviértete en un experto en gestión de experiencia y gestión al cliente. A través de los tres módulos propuestos en nuestra ruta de aprendizaje, exploraremos el ciclo de atención al cliente, el manejo de conflictos y la comunicación efectiva, con lo que obtendrás las habilidades esenciales para sobresalir en el trato y servicio con clientes, incluso en situaciones complejas. ¡Únete a nuestro viaje hacia la excelencia!

## Detalles

⇄ Cod. Sence 1238049003

🕒 94 horas

☰ Nivel 2

💰 526.400

## Que aprenderás

Las diferentes etapas del ciclo de atención al cliente, herramientas para tratar con los distintos tipos de cliente en su atención, habilidades para abordar situaciones complejas y para lograr una comunicación efectiva en respuesta a las inquietudes de cada cliente.

## Contenido del curso

### 1 - Cliente y ciclo de atención

- El cliente y sus necesidades.
- Calidad de atención.
- Satisfacción percibida.
- Ciclo de atención al cliente
- Objetivos y forma de trato en cada etapa.

### 2 - Tratamiento de conflictos

- Tipología de clientes y formas de trato.
- Manejo de objeciones y técnicas de atención,
- Características de quejas y reclamos.
- Cómo abordar situaciones complejas.

### 3 - Comunicación efectiva

- Habilidades comunicacionales
- Comunicación verbal y no verbal.
- Importancia de la imagen.
- Uso del lenguaje en la atención de clientes.
- Barreras de la comunicación.
- Empatía.
- Escucha activa.