

Sobre el curso

No te digo no, te doy alternativas es una experiencia de aprendizaje diseñada para fortalecer tu capacidad de conectar, resolver y generar valor en cada contacto con personas. A través de historias inspiradoras, herramientas comunicacionales y técnicas de gestión emocional, descubrirás cómo convertir los desafíos del día a día en oportunidades para demostrar excelencia. Pensado para quienes buscan reemplazar el “no se puede” por un “veamos cómo hacerlo”, este curso impulsa una forma de trabajar basada en la empatía, la creatividad y la búsqueda constante de alternativas que transforman cada interacción en una oportunidad de conexión.

Que aprenderás

Podrás reconocer el impacto del servicio al cliente, tanto interno como externo, desde una mirada integral, considerando las dimensiones funcional, emocional y relacional de la experiencia. Desarrollarás la capacidad de escuchar activamente y detectar las verdaderas necesidades de las personas, aplicando estrategias de comunicación positiva que transforman negativas en soluciones, además de integrar técnicas de manejo de clientes difíciles basadas en la neurociencia y la empatía.

Contenido del curso

1 - Todos estamos en el negocio del servicio

- El mito del trabajo sin clientes.
- Clientes internos y externos: redefiniendo el concepto de servicio.
- Las tres dimensiones de una experiencia: funcional, emocional y relacional.
- Brecha entre percepción de servicio y experiencia real del cliente.
- Diagnóstico personal: tu cultura de servicio.

3 - El arte de decir no sin decir no

- La neurociencia del rechazo: cómo reacciona el cerebro ante el “no”.
- Cómo transformar negativas en alternativas positivas.
- La fórmula de cuatro pasos: validar, explicar, ofrecer, confirmar.
- El triángulo de alternativas: propósito, tiempo y valor agregado.
- Lenguaje que construye puentes vs. lenguaje que levanta muros.
- Frases que abren posibilidades y generan conexión.

5 - Historias que inspiran

- El efecto mariposa del servicio: pequeños gestos, grandes impactos.
- La coherencia entre palabras, acciones y emociones.
- Microgestos que transforman la experiencia del cliente.
- Testimonios reales de transformación en el servicio.
- El legado del servicio: cómo cada interacción deja huella.

2 - Lo que el cliente no dice

- El gran malentendido: escuchar vs. entender.
- La diferencia entre comprensión técnica y empatía emocional.
- Las cinco preguntas que transforman conversaciones.
- El iceberg de las necesidades: lo explícito vs. lo implícito.
- Detectar oportunidades ocultas en las quejas.
- Las preguntas RIMA: Razón, Impacto, Mejora y Acción.
- Transformar quejas en mejoras organizacionales.

4 - Manual de supervivencia para clientes en crisis

- Identificación de los tipos de clientes difíciles.
- Estrategias específicas para cada tipo: agresivo, ansioso, impaciente y pasivo-agresivo.
- La ciencia de la desactivación: neurobiología del conflicto.
- Técnicas de regulación emocional y validación empática.
- Autodefensa emocional y estabilidad personal del colaborador.
- Cuándo y cómo escalar una situación sin perder la relación.

Detalles


 Cod. Sence 1238086724


 125 horas


 Nivel 2


 687.500