



ATENCIÓN Y MANEJO DE CLIENTES CONFLICTIVOS

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar en los participantes habilidades y estrategias para atender de manera profesional y efectiva a clientes conflictivos, gestionando situaciones difíciles, reclamos y objeciones, con el propósito de mantener una comunicación adecuada, resolver conflictos y fortalecer la calidad del servicio.



Objetivos específicos

- Identificar los principales tipos de clientes conflictivos y los factores que pueden generar situaciones de tensión durante la atención.
- Aplicar técnicas de comunicación efectiva, escucha activa y manejo de emociones para abordar reclamos y situaciones difíciles.
- Utilizar estrategias de resolución de conflictos y negociación orientadas a alcanzar soluciones satisfactorias, manteniendo una actitud profesional



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 conflictivos

Contenidos:

Concepto de cliente conflictivo y situaciones de conflicto.

Principales causas de insatisfacción y reclamos.

Tipos y perfiles de clientes difíciles.

Impacto de una atención inadecuada en la experiencia del cliente.

Importancia de la actitud y disposición del equipo de atención.

Actividad Práctica: Identificación de diferentes perfiles de clientes y análisis de situaciones conflictivas.

Módulo 2

Comunicación efectiva en situaciones difíciles

Contenidos:

Principios de la comunicación efectiva.

Escucha activa y formulación de preguntas.

Comunicación verbal, no verbal y paraverbal.

Empatía y validación de las necesidades del cliente.

Lenguaje positivo y comunicación asertiva.

Errores frecuentes en la comunicación con clientes molestos.

Actividad Práctica: Ejercicios de comunicación y escucha activa frente a distintos escenarios de atención.

Módulo 3

Manejo de emociones y situaciones de tensión

Contenidos:

Reconocimiento de emociones propias y del cliente.

Control emocional frente a situaciones de agresividad verbal.

Técnicas para mantener la calma y evitar la escalada del conflicto.

Límites profesionales durante la atención.

Manejo de provocaciones, amenazas y conductas inapropiadas.

Autocuidado emocional del personal de atención.

Actividad Práctica: Simulación de situaciones de alta tensión y aplicación de técnicas de autocontrol.

Módulo 4

Manejo de reclamos, objeciones y conflictos

Contenidos:

Diferencia entre reclamo, objeción y conflicto.

Recepción y análisis de reclamos.

Técnicas para responder ante objeciones.

Búsqueda de alternativas y soluciones.

Negociación y acuerdos con el cliente.

Seguimiento y cierre de situaciones conflictivas.

Actividad Práctica: Role playing de reclamos y búsqueda de soluciones.

Módulo 5

Estrategias para una atención profesional

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