



CURSO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN CALL CENTER

Impartido por: **Capacitaciones GoCursos Spa**

Modalidad
Presencial/Elearning

Reunión con Relator
Costo 0

Incluye
Diploma y Certificado





Objetivo general

Desarrollar habilidades efectivas de comunicación y manejo de situaciones difíciles para mejorar la experiencia del cliente en el entorno de un call center.



Objetivos específicos

- Mejorar la capacidad de escucha activa y empatía con los clientes.
- Desarrollar técnicas para manejar situaciones difíciles y clientes insatisfechos.
- Optimizar el uso de herramientas tecnológicas para la gestión eficiente de llamadas.



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 Al Cliente En Call Centers

Contenidos:

Importancia De La Atención Al Cliente.

Principios Básicos De Comunicación.

Roles Y Responsabilidades En Un Call Center.

Actividad Práctica: Role-playing Para Practicar Escenarios De Atención Al Cliente.

Módulo 2

Habilidades De Comunicación Efectiva

Contenidos:

Técnicas De Escucha Activa.

Comunicación Verbal Y No Verbal.

Manejo De Conversaciones Difíciles.

Actividad Práctica: Ejercicios De Comunicación En Parejas.

Módulo 3

Manejo De Situaciones Difíciles Y Conflictos

Contenidos:

Identificación De Tipos De Clientes Difíciles.

Estrategias Para Resolver Conflictos.

Técnicas De Desescalada De Situaciones.

Actividad Práctica: Simulación De Escenarios De Conflicto.

Módulo 4

Uso De Herramientas Tecnológicas

Contenidos:

Software De Gestión De Llamadas.

Registro Y Seguimiento De Interacciones.

Mejoras En La Eficiencia Del Servicio.

Actividad Práctica: Práctica En La Plataforma De Gestión De Llamadas.

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