

# Curso Comunicación y Atención Efectiva de Clientes

MODALIDAD E-LEARNING  
ASINCRÓNICO

## OBJETIVO DEL CURSO:

Desarrollar las habilidades necesarias para atender clientes de manera efectiva utilizando múltiples herramientas prácticas y reflectivas aplicadas a diversos contextos y situaciones.

**DURACIÓN 30 HORAS**

### Módulo 1: Las claves de la comunicación efectiva

- Presuposiciones de la comunicación.
- Comunicación verbal y no verbal.
- Los axiomas de la comunicación.
- Escucha activa.
- Cómo construir un mensaje efectivo.

### Módulo 2: Comunicación efectiva, qué es y cómo practicarla

- Las claves de la asertividad.
- Qué decir y qué no decir.
- Cómo decir las cosas.
- Inteligencia emocional y aplicaciones prácticas.

### Módulo 3: Atención efectiva de clientes

- Qué buscan los clientes.
- Cómo crear una atmósfera adecuada.
- Qué es el rapport y cómo conseguirlo.
- Patrones del modelo Milton aplicado a las ventas.
- La mirada a través de la tecnología.

### Módulo 4: Clientes difíciles y manejo de objeciones

- Tipos de clientes y cómo abordarlos.
- Cómo manejar las emociones en circunstancias difíciles.
- El modelo de las 4 C.
- Camino a la excelencia.

## Metodología

El curso se realiza en la Plataforma e-learning de Otec Impulsa, donde los participantes acceden a los contenidos, material pedagógico, evaluaciones y biblioteca virtual entre otros.

## Certificación

Los alumnos que cumplan con las exigencias del curso recibirán un certificado de aprobación.

[www.otecimpulsa.cl](http://www.otecimpulsa.cl)  
[/otecimpulsa](https://www.instagram.com/otecimpulsa)



**CONSULTA A:**  
[contacto@otecimpulsa.cl](mailto:contacto@otecimpulsa.cl)  
2 2406 8776

