

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



CONSULTA A:
contacto@otecimpulsa.cl
2 2406 8776

