

**CURSO**  
**ATENCIÓN AL**  
**CLIENTE Y MANEJO**  
**DE CONFLICTOS**

Plan de estudio

educación 





---

## Nuestro propósito

**Transformar positivamente la vida de las personas.**


Queremos que seas protagonista en la transformación que estamos viviendo. Por eso, nos comprometemos a capacitarte para que estés al día con las necesidades digitales actuales.

Te invitamos a trabajar en conjunto para que descubras tu mejor versión y la potencias. Anímate, toma las riendas de tu futuro.







Code your future!



## Contenido del curso



Aprende a gestionar la relación con clientes implementando una estrategia de comunicación profesional. Domina técnicas de comunicación eficaz y resuelve conflictos efectivamente para generar clientes satisfechos y leales a tu empresa.



## ¿Qué aprenderás?

- Comprender la importancia de la atención al cliente
- Atender y gestionar diferentes tipos de clientes por teléfono, por escrito y en persona
- Aplicar técnicas avanzadas de comunicación para empatizar con clientes
- Reducir quejas y reclamos a través de una efectiva comunicación de preguntas frecuentes
- Evitar escalamientos y derivaciones con superiores empleando técnicas asertivas y de negociación ahorrando tiempo, dinero y energía a la organización.
- Resolver conflictos con clientes, atendiendo apropiadamente sus reclamos y haciendo un correcto seguimiento de sus problemas.

# Plan de estudios

1

## Orientación al Cliente

- Importancia de la orientación al cliente
- Calidad total de servicio
- Experiencia total de compra
- Incidencia de la atención en la relación con la empresa
- La clave: las personas
- Entrenamiento al personal
- Misión, visión y valores
- Tipos de clientes
- Indecisos, Silenciosos, Reflexivos, Escépticos, Asertivos
- Tipos de contactos al cliente
- Asesoramientos, Ventas, Reclamos, Seguimiento
- La importancia de la satisfacción del cliente
- Medición de la satisfacción
- Fidelización de clientes
- Ventajas de los clientes promotores

2

## Atención al Cliente

- Conceptos básicos de comunicación eficaz
- Consideraciones especiales de la atención presencial y telefónica
- Saludo y presentación
- Habilidades sociales
- Claridad de comunicación
- Decodificación del mensaje

- Escucha activa
- Silencios
- Preguntas
- Parafraseo
- Asertividad
- Comunicación no verbal
- Lenguaje corporal
- Empatía y comprensión
- Límites y distancia con clientes
- Agradecimiento

### 3

## Comunicación con Clientes

- Relación con clientes en las redes sociales
- Facebook, Twitter, YouTube
- Información en la web corporativa
- Qué informar y qué no informar
- Precios, condiciones
- Formas de pago
- Gestión de problemas
- Formas y formulario de contacto
- Aprendizaje y FAQ
- Elaboración de un FAQ
- Ventajas de un FAQ

### 4

## Manejo de Conflictos y Quejas

- Entendiendo el problema/conflicto/reclamo
- Separación y clarificación de hechos y supuestos
- Antecedentes e historial del caso

- Inteligencia emocional y poder de control
- Manejando agresiones y malos tratos
- Negociación para la resolución
- Evitando los escalamientos
- Guías de derivación
- Seguimiento del problema
- Resolución del conflicto para la satisfacción del cliente
- Pequeños actos que marcan la diferencia
- Sistemas de retroalimentación

## Modalidad del Curso

### Duración

4 semanas / 12 h

### Frecuencia semanal

1 encuentro de 3 h

### Modalidad

Online en vivo

### Grupos reducidos

Promedio 20 personas

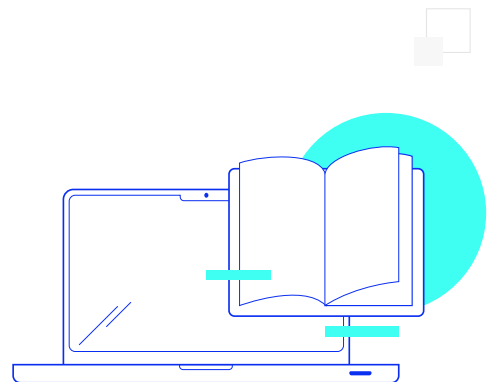
## Nivel: Principiante



- Principiante
- Intermedio
- Avanzado
- Experto

## Dedicación fuera de clase

Además de las horas de clase, recomendamos que inviertas 4 h semanales extras para realizar los desafíos complementarios, estudiar el material de lectura y completar los exámenes del Alumni.



## ¿Cómo será tu experiencia?



### Aprender haciendo

Ejercita y pon en práctica lo estudiado.



### Trabajo en equipo

Une esfuerzos y potencia los resultados.



### Clases grabadas

Consúltalas las veces que quieras.



### Profesores expertos

Aprende de gigantes de la industria.



### Asistente académico

Recibe soporte dentro y fuera de clase.



### Plataforma Alumni

Encuentra recursos, materiales y clases.

## ¿Por qué Educación IT?



### IT Créditos

Gana puntos al aprobar los exámenes de los cursos. Luego, podrás canjearlos por nuevos cursos sin costo alguno. Los IT Créditos que acumules no vencen ni se devalúan.



### Garantía de aprendizaje

Si necesitas reforzar conceptos, recuperar clases o no estás satisfecho, ¡vuelve a tomar el curso sin ningún costo! Puede ser de forma total o parcial.



### Comunidad en Discord


Mantente en contacto con la comunidad de EducaciónIT a través de nuestro servidor de Discord. Podrás hablar con tus compañeros, profesores, asistentes académicos y soporte.



## Preguntas frecuentes



**Si me pierdo una o más clases, ¿puedo recuperarlas?**




Todas las clases quedan grabadas de por vida en tu plataforma Alumni. ¡Siempre podrás volver a verlas cada vez que lo necesites!

**¿Cómo voy a aprender?**


Te enfrentarás a situaciones de trabajo reales, en donde tendrás que aplicar lo aprendido de forma individual y en equipo. Por medio de la prueba y el error, irás superando desafíos y obteniendo nuevas habilidades que luego podrás aplicar en el ámbito laboral.

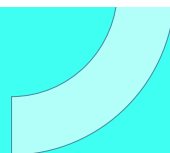
**¿Cómo son las clases online en vivo?**

Las clases duran entre 2 y 3 horas de lunes a viernes (sábados 3 o 4 hs) y se desarrollan de forma online en vivo en aulas virtuales, donde vas a poder interactuar con el instructor y tus compañeros.

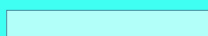


Manejamos cupos reducidos para que puedas tener un seguimiento más personalizado durante tu aprendizaje.





[www.educacionit.com](http://www.educacionit.com)





@educacionit

---