

16

HORAS



CLASE PRESENCIAL

CURSO

Aplicación de Estrategias de Gestión Emocional en Experiencia Cliente

PÚBLICO OBJETIVO

Colaboradores de áreas de atención al cliente, ventas, soporte y gestión de reclamos en empresas de diversos sectores.

REQUISITOS DE INGRESO

- Experiencia previa en atención al cliente o áreas relacionadas.
- Habilidades básicas de comunicación y resolución de conflictos.

MÁS INFORMACIÓN EN
WWW.CAIUSACH.CL



FACULTAD DE
INGENIERÍA

CAIUSACH

CAPACITACIÓN CON SENTIDO

MÓDULOS Y CONTENIDOS

Módulo 1: Fundamentos de la Gestión Emocional en el Servicio al Cliente

- Importancia de la gestión emocional en la experiencia del cliente.
- Inteligencia emocional y su impacto en la atención al cliente.
- Regulación emocional en el entorno laboral.

Competencias a desarrollar: Comprender la relevancia de la gestión emocional en la interacción con los clientes, identificando sus emociones y manejando las propias para ofrecer un servicio empático y efectivo.

Módulo 2: Estrategias de Comunicación Emocionalmente Inteligente

- Escucha activa y empatía en la atención al cliente.
- Técnicas para el manejo de clientes difíciles y situaciones de alta tensión.
- Comunicación asertiva para fortalecer la confianza del cliente.

Competencias a desarrollar: Aplicar estrategias de comunicación efectiva, utilizando la empatía y la asertividad para gestionar conversaciones complejas con clientes de manera positiva y profesional.

Módulo 3: Regulación del Estrés y Autogestión Emocional

- Identificación de factores de estrés en la atención al cliente.
- Técnicas de autorregulación y resiliencia.
- Creación de entornos laborales emocionalmente saludables.

Competencias a desarrollar: Manejar el estrés y la presión en la atención al cliente, aplicando técnicas de autocontrol y resiliencia para mantener una actitud profesional y positiva.

Módulo 4: Diseño de Experiencias de Cliente Basadas en la Gestión Emocional

- La emoción como factor clave en la fidelización del cliente.
- Creación de experiencias memorables a través de la gestión emocional.
- Implementación de estrategias para mejorar la satisfacción y lealtad del cliente.

Competencias a desarrollar: Diseñar e implementar estrategias centradas en la gestión emocional para mejorar la percepción y satisfacción del cliente, generando experiencias positivas y diferenciadoras.



MÓDULOS Y CONTENIDOS

Metodología de Capacitación Presencial

La metodología de nuestro curso presencial, está diseñada para desarrollar competencias laborales clave que mejoren el desempeño de los trabajadores, mediante estrategias activas que aseguran un aprendizaje relevante y aplicable. La fortaleza de esta metodología está dada por:

- **Interacción personalizada y contextualizada.**
- **Retroalimentación inmediata para optimización continua.**
- **Desarrollo de competencias blandas críticas.**
- **Participación activa que impulsa el aprendizaje práctico.**

Este enfoque integral garantiza que los trabajadores no solo adquieran conocimientos, sino que desarrollen las competencias necesarias para enfrentar con éxito los retos y demandas de su rol en la empresa, mejorando tanto su rendimiento individual como el del equipo.

Asistencia mínima
75% (Escala de 0 a 100%)

Nota Mínima
4.0 (Escala de 1.0 a 7.0)

Al término del curso el participante que apruebe el Sistema de Evaluación recibirá un Certificado de Capacitación otorgado por

CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL
C.A.I
FACULTAD DE INGENIERÍA
UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE



SISTEMA DE
EVALUACIÓN



FACULTAD DE
INGENIERÍA

CAIUSACH

CAPACITACIÓN CON SENTIDO