

16

HORAS

CLASES ELEARNING

SÍNCRONO

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 Síncrona

La metodología de capacitación síncrona, con clases en vivo y acceso a la grabación de las clases dictadas por el relator está diseñada para desarrollar y fortalecer competencias clave en los trabajadores. La fortaleza de esta metodología está dada por:

- **Interacción en tiempo real:** Sesiones en vivo con el profesor para resolver dudas y recibir retroalimentación inmediata.
- **Flexibilidad:** Acceso a grabaciones para repasar contenido en cualquier momento.
- **Entorno:** Moodle centraliza recursos, facilita el seguimiento y la autoevaluación.
- **Colaboración entre equipos distribuidos:** Fomenta el intercambio de ideas y el aprendizaje colaborativo entre trabajadores en distintas ubicaciones geográficas.

Esta metodología combina las ventajas del aprendizaje en tiempo real y la flexibilidad del acceso a contenido grabado. Las sesiones en vivo proporcionan interacción directa con el profesor, similar a la capacitación presencial, fomentando la participación activa y la resolución inmediata de dudas. Al mismo tiempo, el acceso a las grabaciones permite a los trabajadores repasar y profundizar en los contenidos a su propio ritmo, sin limitaciones geográficas ni de horarios. Esto garantiza una capacitación eficiente y flexible, adecuada para empresas con equipos distribuidos o con agendas laborales exigentes.

Participación 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