Curso: Manejo de clientes difíciles

Incluye:

- ✓ Manual del participante
- ✓ Bolígrafo
- ✓ Reconocimiento con valor curricular
- ✓ Constancia de habilidades laborales DC-3 (STPS)
- ✓ 6 meses de asesoría por email o WhatsApp sin costo
- ✓ Garantía de satisfacción: Si el curso no es de su agrado, le devolvemos su dinero

Duración: 4 horas

Instructor: Con más de 10 años de experiencia en el manejo de clientes difíciles.

Objetivos: Al finalizar el curso, el participante será capaz de aplicar técnicas de comunicación asertiva, manejo de emociones y resolución de conflictos para atender eficazmente quejas y reclamos de clientes difíciles

Dirigido a:

- Vendedores y personal de servicio a clientes con contacto cara a cara
- Operadores telefónicos y de soporte técnico
- Jefes y gerentes de ventas, calidad y atención a clientes

Temario general.

1. Introducción al manejo de clientes difíciles

- Fundamentos de servicio al cliente
- Tipología de clientes
- Disparadores del enojo
- Brechas de expectativas

2. Comunicación asertiva e inteligencia emocional en el manejo de clientes difíciles

- El origen de las emociones
- Identificación de emociones
- Autorregulación emocional y reacciones automáticas
- Escucha activa empática
- Escucha defensiva
- Lenguaje corporal
- Manejo de objeciones
- Reencuadre positivo

3. Protocolo de atención a clientes difíciles

- Detección temprana de señales de agresión y violencia
- Técnicas de desescalamiento verbal
- Establecimiento de límites
- Criterios de seguridad
- Registro de incidentes

4. Conclusiones

Metodología: 50% teoría – 50% ejercicios y casos prácticos