

“Atender con empatía es comprender con el corazón; atender con diversidad es hacerlo con respeto.”

 **Nombre del Curso:** Diversidad Cultural y Emocional en la Atención al Cliente

 **Duración total:** 24 horas

 **Modalidad:** Presencial, en línea en vivo o híbrido

Dirigido a:

Personal de atención al cliente, equipos de ventas, agentes de call center, representantes de servicio en entornos multiculturales o globales, y líderes de equipo que buscan fortalecer la inclusión y la empatía en el servicio.

Descripción general:

En un mundo cada vez más global e interconectado, la atención al cliente debe responder a la riqueza de culturas, valores y emociones que caracterizan a cada persona. Este curso brinda herramientas prácticas para reconocer, valorar y adaptarse a las diferencias culturales y emocionales en las interacciones con los clientes. Promueve una atención más humana, incluyente y respetuosa, fortaleciendo la confianza y la fidelización.

Objetivos del curso:

Al finalizar, los participantes podrán:

- Comprender el impacto de la diversidad cultural y emocional en el servicio.
 - Desarrollar habilidades para interactuar con clientes de diversos contextos.
 - Identificar sesgos personales y actuar con inclusión.
 - Aplicar principios de comunicación intercultural y empática.
 - Adaptar su estilo de atención a distintas necesidades emocionales y culturales.
-

 **Contenido por módulo:**

Módulo 1. Diversidad en el Servicio: Una Realidad Global

- ¿Qué entendemos por diversidad?
- Diversidad visible e invisible en los clientes
- Retos y oportunidades en entornos multiculturales

Módulo 2. Inteligencia Cultural: Clave para la Atención Inclusiva

- Qué es la inteligencia cultural
- Etapas del desarrollo de competencia intercultural
- Cómo leer el contexto y adaptar la atención

Módulo 3. Estilos de Comunicación en Diferentes Culturas

- Comunicación directa vs. indirecta
- Uso del lenguaje corporal y expresiones emocionales
- Barreras comunes y cómo superarlas

Módulo 4. Gestión Emocional Intercultural

- Reconocer y responder a emociones en contextos culturales diversos
- Trato respetuoso frente a diferencias de creencias o valores
- Regulación emocional y autocuidado ante situaciones difíciles

Módulo 5. Atención sin Sesgos: Construyendo una Cultura de Inclusión

- Identificación de prejuicios inconscientes
- Actitudes incluyentes y lenguaje respetuoso
- Microagresiones y cómo evitarlas

Módulo 6. Casos Prácticos de Atención Multicultural

- Análisis de experiencias reales en atención intercultural
 - Resolución de situaciones conflictivas con enfoque cultural
 - Diseño de respuestas más humanas y adaptadas
-

Módulo 7. Comunicación Empática y Personalización del Servicio

- Escucha activa sin juicio
- Adaptación del mensaje según perfil cultural y emocional
- Generación de confianza con cercanía y respeto

Módulo 8. Plan de Mejora Personal para una Atención Diversa

- Autoevaluación y estilo personal
- Compromiso ético con la inclusión y la empatía
- Guía para implementar prácticas inclusivas en el equipo

Formato de entrega:

- Microvideos explicativos
 - Ejercicios de autoevaluación y reflexión personal
 - Plantillas para mapeo cultural y adaptación de respuestas
 - Casos reales en formato interactivo
 - Actividades colaborativas en línea o presenciales
 - Constancia de participación y recursos descargables
-