

"Una atención emocionalmente inteligente construye relaciones duraderas y genera confianza auténtica con cada cliente."

 **Curso: Atención al Cliente con Inteligencia Emocional**

 **Duración total:** 30 horas

 **Modalidad:** En línea / presencial / híbrido

 **Dirigido a:** Personal de atención al cliente, representantes de servicio, supervisores/as, equipos de ventas y profesionales en contacto directo con usuarios/as o consumidores.

 **Descripción general**

Este curso fortalece las competencias emocionales necesarias para brindar una atención al cliente cálida, empática y profesional. Se enfoca en reconocer y gestionar emociones propias y ajenas, comunicarse de forma asertiva y resolver situaciones difíciles con actitud constructiva, logrando así una experiencia del cliente memorable y una mayor fidelización.

 **Objetivos del curso**

- Comprender el rol de la inteligencia emocional en la atención al cliente.
 - Reconocer y gestionar emociones en situaciones de servicio.
 - Desarrollar habilidades de comunicación empática y escucha activa.
 - Resolver conflictos con una actitud profesional y constructiva.
 - Fomentar relaciones de confianza, respeto y fidelización con los clientes.
-

 **Módulos del curso**

 **Módulo 1: Fundamentos de la atención al cliente (5 horas)**

- ¿Qué significa brindar un buen servicio?
-

- Expectativas, percepciones y experiencia del cliente
 - Tipos de clientes y sus necesidades
-

■ Módulo 2: Introducción a la inteligencia emocional (5 horas)

- Componentes de la IE: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales
 - El impacto emocional en el servicio
 - Autodiagnóstico y fortalezas emocionales
-

■ Módulo 3: Comunicación empática y escucha activa (5 horas)

- Técnicas de escucha activa
 - Lenguaje verbal y no verbal
 - Cómo decir “no” sin perder la conexión con el cliente
-

■ Módulo 4: Manejo de clientes difíciles y resolución de conflictos (5 horas)

- Detección de emociones negativas
 - Estrategias para desescalar situaciones tensas
 - Transformar quejas en oportunidades
-

■ Módulo 5: Gestión emocional del personal de servicio (5 horas)

- Manejo del estrés y la frustración
 - Autocuidado emocional
 - Sostenibilidad emocional en ambientes de alta demanda
-

Módulo 6: Cultura de servicio con inteligencia emocional (5 horas)

- Cómo crear una cultura centrada en el cliente
 - Liderazgo y trabajo en equipo emocionalmente inteligente
 - Indicadores de éxito en atención emocional al cliente
-

Formato de entrega

-  Guías prácticas descargables
 -  Video clases y cápsulas de reflexión
 -  Ejercicios de introspección y simulaciones
 -  Actividades colaborativas y role plays
 -  Evaluación final y constancia de participación
-