

“En lo digital, la calidez es la diferencia.”

 **Nombre del Curso: Servicio al Cliente en Entornos Digitales: Humanizar la Atención Virtual**

 **Duración total:** 24 horas

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

 **Dirigido a:**

Asesores de servicio en canales digitales, personal de atención por chat o redes sociales, ejecutivos/as de ventas en línea, community managers, agentes de call center y equipos de soporte técnico virtual.

 **Descripción general:**

En una era en la que la interacción con el cliente ocurre cada vez más en plataformas digitales, este curso ofrece las habilidades esenciales para brindar un servicio cálido, eficiente y empático a través de medios virtuales. Los participantes aprenderán a mantener la cercanía humana en respuestas escritas, videollamadas, chats o correos electrónicos, sin perder profesionalismo ni eficacia, fortaleciendo así la experiencia del cliente.

 **Objetivos del curso:**

Al finalizar el curso, los participantes podrán:

- Comprender los desafíos de la atención al cliente en entornos digitales.
 - Aplicar principios de comunicación empática en medios no presenciales.
 - Redactar mensajes claros, cálidos y profesionales.
 - Utilizar herramientas digitales para mejorar la experiencia del usuario.
 - Humanizar la atención a través del lenguaje, el tono y la disponibilidad.
-

 **Contenido por módulo:**

Módulo 1. El Nuevo Entorno del Servicio Digital

- Canales digitales y sus particularidades
- Cambios en la expectativa del cliente
- La experiencia del cliente en la era virtual

Módulo 2. Humanizar sin Presencia Física: El Rol de la Empatía

- Comunicación no verbal digital
- Transmitir cercanía y comprensión en texto
- Casos de éxito y errores comunes

Módulo 3. Redacción Empática y Profesional

- Claves para escribir con calidez
- Tono, claridad y estructura de mensajes
- Plantillas flexibles para distintos escenarios

Módulo 4. Gestión de Conflictos en Canales Digitales

- Cómo responder a reclamos o malentendidos
- Técnicas para desescalar tensiones por escrito
- Manejo de tiempos de respuesta y seguimiento

Módulo 5. Videollamadas y Atención por Chat: Buenas Prácticas

- Imagen y presentación personal en video
- Uso del lenguaje corporal y voz
- Netiqueta y protocolo para interacciones por chat

Módulo 6. Automatización con Calidez

- Chatbots y respuestas automatizadas con enfoque humano
 - Personalización en los mensajes
 - Cuándo intervenir con atención humana
-

Módulo 7. Herramientas Digitales para Mejorar la Atención

- CRM, plataformas de tickets y seguimiento de casos
- Indicadores clave de calidad en el servicio virtual
- Buen uso de datos para entender al cliente

Módulo 8. Plan de Mejora Personal en la Atención Virtual

- Diagnóstico de estilo personal
- Identificación de oportunidades de mejora
- Compromiso para aplicar lo aprendido

Formato de entrega:

- Infografías y presentaciones dinámicas
 - Videos breves con ejemplos reales
 - Casos prácticos y ejercicios de simulación
 - Plantillas editables de respuesta
 - Actividades de reflexión y autoevaluación
 - Evaluación final y constancia de participación digital
-