

“La empatía no es solo escuchar: es conectar con el cliente desde la comprensión genuina.”

 **Nombre del Curso: Comunicación Empática en el Servicio al Cliente**

 **Duración total:** 24 horas

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

 **Dirigido a:** Personal de atención al cliente, ventas, soporte técnico, recepción, personal operativo de contacto, supervisores de servicio y equipos de primera línea.

 **Descripción general:**

Este curso ofrece herramientas prácticas para mejorar la comunicación interpersonal con enfoque empático en contextos de atención al cliente. A través de dinámicas, casos reales y ejercicios de reflexión, se explora cómo generar interacciones más humanas, reducir conflictos y aumentar la satisfacción del cliente. La comunicación empática es clave para fortalecer relaciones duraderas, mejorar el clima organizacional y posicionar una cultura de servicio más consciente y efectiva.

 **Objetivos del curso:**

Al finalizar el curso, las personas participantes serán capaces de:

- Comprender el impacto de la empatía en la experiencia del cliente.
 - Aplicar técnicas de comunicación verbal y no verbal empática.
 - Gestionar emociones propias y ajenas en situaciones difíciles.
 - Escuchar activamente y validar al cliente, incluso en momentos de tensión.
 - Generar conversaciones positivas que fortalezcan la relación con el cliente.
-

 **Contenido por módulo:**

Módulo 1. Fundamentos de la Empatía en el Servicio

- ¿Qué es la empatía y por qué importa en el servicio al cliente?
- Impacto emocional en la percepción del servicio

Módulo 2. Comunicación Empática Verbal y No Verbal

- Palabras, tono y lenguaje corporal
- Técnicas de validación emocional

Módulo 3. Escucha Activa y Comprensión del Cliente

- Niveles de escucha
- Cómo demostrar que se escucha
- Barreras comunes y cómo superarlas

Módulo 4. Manejo de Clientes Difíciles con Empatía

- Regulación emocional ante reclamos
- Reformulación positiva de mensajes difíciles
- Técnicas para desescalar tensiones

Módulo 5. Asertividad Empática

- Decir lo que se piensa sin herir
- Pedir y poner límites con respeto
- Casos prácticos

Módulo 6. Comunicación Positiva y Clima Emocional

- El lenguaje que construye experiencias
- Crear momentos de conexión con el cliente

Módulo 7. Empatía Digital: Humanizar la Atención Virtual

- Adaptar la empatía a medios escritos
- Buenas prácticas en correo, chat o redes

Módulo 8. Prácticas y Role Plays con Casos Reales

- Simulaciones guiadas
-

- Retroalimentación y análisis grupal

 **Formato de entrega:**

- Presentaciones visuales interactivas
 - Videos ilustrativos y ejercicios guiados
 - Role plays y dinámicas en grupo (para modalidad en vivo)
 - Cuaderno de trabajo descargable
 - Evaluación final (opcional)
 - Diploma de participación digital
-