

“Gestiona tus emociones antes de que ellas gestionen tu respuesta al cliente.”

 **Nombre del Curso:** Manejo Emocional en Situaciones de Estrés con Clientes

 **Duración total:** 24 horas

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

 **Dirigido a:** Personal de atención al cliente, ejecutivos/as de ventas, call centers, personal de cajas o recepción, supervisores de servicio y colaboradores que enfrentan situaciones de alta presión con clientes.

 **Descripción general:**

Este curso está diseñado para brindar herramientas prácticas que permitan a los equipos mantener el control emocional ante situaciones estresantes con clientes difíciles o exigentes. A través de técnicas de autorregulación emocional, respiración consciente y estrategias comunicativas, los participantes aprenderán a prevenir el desgaste emocional, mantener la calma y actuar con profesionalismo sin perder la conexión humana.

 **Objetivos del curso:**

Al finalizar el curso, los participantes podrán:

- Reconocer sus detonantes emocionales en contextos de presión.
 - Aplicar técnicas de autorregulación emocional en tiempo real.
 - Identificar y gestionar el estrés provocado por la interacción con clientes.
 - Comunicar de manera asertiva sin dejarse llevar por reacciones impulsivas.
 - Fortalecer su autocuidado emocional en entornos laborales demandantes.
-

 **Contenido por módulo:**

Módulo 1. Comprendiendo el Estrés en el Servicio al Cliente

- ¿Qué es el estrés?
- Fuentes comunes de tensión en la atención al cliente
- Primeros indicadores de saturación emocional

Módulo 2. Inteligencia Emocional Aplicada al Servicio

- Autoconocimiento y conciencia emocional
- Reconocer emociones propias y ajenas
- Papel de la empatía en momentos difíciles

Módulo 3. Técnicas de Autorregulación en Tiempo Real

- Respiración diafragmática
- Técnica del anclaje emocional
- Micro pausas para recuperar el control

Módulo 4. Comunicación Asertiva en Momentos de Tensión

- Decir lo necesario sin perder la calma
- Manejo de objeciones y reclamos
- Cómo evitar respuestas defensivas

Módulo 5. Clientes Difíciles: Tipología y Estrategias

- Entender los diferentes perfiles de cliente estresante
- Técnicas para desescalar conflictos
- Qué hacer (y qué no hacer) bajo presión

Módulo 6. Herramientas de Autocuidado para la Resiliencia Emocional

- Manejo del desgaste emocional y prevención del burnout
- Técnicas de desconexión emocional saludable
- Rutinas de cuidado personal en el trabajo

Módulo 7. Role Plays y Escenarios Reales de Estrés

- Simulación de situaciones de alta tensión
-

- Práctica guiada y retroalimentación

Módulo 8. Diseño de un Plan Personal de Manejo Emocional

- Reflexión individual
 - Estrategias personalizadas para fortalecer la respuesta emocional
 - Compromisos individuales
-

Formato de entrega:

- Presentaciones visuales e interactivas
 - Videos explicativos y de demostración
 - Casos prácticos y ejercicios de reflexión
 - Role plays (para modalidad presencial o en vivo)
 - Diario de seguimiento emocional (plantilla descargable)
 - Evaluación de cierre
 - Constancia de participación digital
-