

Servicio al cliente: un reto personal

Interacción con el cliente



Para que el servicio al cliente no represente una carga emocional pesada para el colaborador, se requiere una serie de competencias y capacidades referentes al manejo de emociones y la inteligencia emocional, adicionalmente, la habilidad de resolución de conflictos debe se manejada de la mejor manera. En el mapa conceptual que se comparte a continuación, se evidencia la interrelación temática del contenido que se plantea en este material de formación.

