

# Atención al Cliente y Comunicación Asertiva

---

## Información del curso

Fecha de inicio: 25-09-2025

Modalidad: Online en vivo + on-demand

Nivel: Básico

Duración: 8 horas (4 sesiones x 2h)

## Dirigido a

Equipos y personas de atención, soporte, ventas, postventa y cobranzas; supervisores y líderes que buscan mejorar la experiencia del cliente, fortalecer la comunicación y resolver casos con empatía, asertividad y eficiencia.

## Requisitos

### Conocimientos previos recomendados:

- Nociones básicas de servicio/ventas o experiencia en atención al cliente.
- Interés por desarrollar habilidades de comunicación y manejo de situaciones difíciles.

### Requerimientos técnicos sugeridos:

- Herramienta de videoconferencia y ofimática básica.
- Acceso a CRM/Helpdesk (si aplica) para prácticas y simulaciones.
- Conexión estable a Internet y navegador actualizado.

## Módulos del curso

### Módulo 1: Cultura de Servicio y Empatía

- Ciclo de servicio, journey del cliente y estándares de atención.
- Empatía cognitiva/afectiva y lenguaje positivo.
- Gestión de expectativas y primeros 30 segundos de contacto.

### Módulo 2: Comunicación Asertiva y Escucha Activa

- Framework asertivo para pedidos, límites y feedback constructivo.
- Paráfrasis, espejado y preguntas de sondeo/confirmación.
- Escritura clara: asunto, estructura, tono y plantillas de respuesta.
- Comunicación intercultural e inclusión en el lenguaje.

### Módulo 3: Manejo de Quejas y Clientes Difíciles

- Técnicas de contención (L.E.A.R.N., L.A.S.T., HEARD) y lenguaje neutral.
- Negociación colaborativa, límites sanos y escalamiento.
- Cierre y seguimiento: acuerdos claros y registro en CRM.

### Módulo 4: Operación Omnicanal y Métricas

- Buenas prácticas por canal: teléfono, email, chat, redes y presencial.
- KPIs: NPS, CSAT, CES, FCR y SLA; tableros y coaching.
- Guiones/plantillas, base de conocimiento y retroalimentación al negocio.

## Metodología y certificación

### Metodología

Curso 100% online con sesiones guiadas, role plays, micro-demonstraciones y práctica autónoma con feedback.

### Más detalles:

- Clases en vivo + cápsulas on-demand.
- Guiones y plantillas descargables.
- Role plays con rúbrica y feedback.
- Foro y resolución de dudas en 24–48 h.

### Evaluación

- Quizzes con retroalimentación inmediata.
- Role play o caso por módulo con rúbrica visible.
- Tablero de avance y participación en foro.

## **Certificación**

- Certificado PDF con código de verificación.
- Guía para añadir la credencial a LinkedIn.
- Emisión dentro de 72 h posteriores a la aprobación final.

*Documento desarrollado por BlueSky Financial — © Todos los derechos reservados.*