

OBJETIVOS 41220 TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Como objetivo general mencionamos que el usuario logrará desarrollar las competencias necesarias para aplicar técnicas efectivas de comunicación en la atención al cliente, integrando el uso de herramientas de Inteligencia Artificial (IA) para optimizar la personalización, eficiencia y satisfacción del cliente en entornos digitales.

Como objetivos específicos cabe destacar:

1. Aplicar técnicas avanzadas de atención al cliente, como la personalización del servicio, el manejo de protocolos de bienvenida y despedida, y la gestión de incidencias, para garantizar una experiencia satisfactoria y profesional en cada interacción.
2. Aplicar técnicas de comunicación verbal y no verbal, incluyendo el uso del lenguaje corporal y la claridad del mensaje, para transmitir profesionalismo y generar confianza en diversas situaciones de atención al cliente.
3. Desarrollar habilidades sociales clave como la empatía, la escucha activa y la asertividad, incorporando estrategias de gestión emocional para mejorar la calidad del servicio y las relaciones con los clientes.
4. Implementar estrategias de comunicación escrita y telefónica efectivas, adaptando el estilo y el formato según el contexto y el tipo de cliente, para resolver incidencias y generar relaciones positivas.
5. Integrar herramientas de Inteligencia Artificial y digitalización en la atención al cliente, incluyendo chatbots, plataformas de mensajería y sistemas de gestión, para optimizar la experiencia del cliente y la eficiencia del servicio.

Se incluye videotutoriales, presentaciones interactivas descargables, ejercicios prácticos y glosario de términos.