

La única manera de transformar el futuro, es actuando en el presente.

Academia de Formación de Habilidades y Competencias para Ejecutivos

Comunicación Efectiva y Gestión de Reclamos

Curso interactivo y dinámico que entrega una metodología concreta para lograr una comunicación efectiva en la atención de clientes internos y externos. Los participantes explotan sus recursos personales para el manejo comunicacional y perfeccionan sus competencias de comunicación para fomentar el trabajo en equipo. Para enfrentar situaciones difíciles y/o de alto nivel de estrés en la relación con clientes, los

asistentes desarrollan la habilidad de formular preguntas para precisar insatisfacciones y peticiones, y reflexionar sobre sus juicios frente a las críticas.

Los asistentes regresan a sus trabajos con un modelo para la gestión de reclamos, quejas y críticas que les permitirá alcanzar un mayor control emocional.

Objetivos generales

- Conocer los axiomas de la comunicación.
- Comprender los requerimientos específicos de cada cliente.
- Manejar situaciones complejas de críticas, quejas y reclamos como manifestación de insatisfacción.

Dirigido a

Ejecutivos y profesionales que necesitan fortalecer sus habilidades de comunicación con clientes internos y externos.

Contenidos del programa

Comprender y analizar los axiomas de la comunicación

Habilidades comunicacionales clave y técnicas de preguntas.
El proceso de distorsión de la comunicación.
Las reglas de la comunicación y actos lingüísticos.
Claves para identificar el estilo personal.

Comprender los requerimientos específicos de los clientes

Necesidades operativas, relacionales y emocionales del cliente.
Claves para adaptarse al cliente: observar, escuchar con empatía y respeto.
El impacto de las emociones en el cliente.
Buenas prácticas para anticipar mejor las necesidades y requerimientos del cliente.

Situaciones complejas de críticas, quejas y reclamos como manifestación de insatisfacción.

La queja como petición mal formulada.
La crítica, los juicios, la agresión y el control emocional.
Pasos para una retroalimentación positiva.

Gestión de Conflictos

Estrategias para manejar diferencias.
Empatía y asertividad: Conductas clave para una buena convivencia.
La interacción eficaz.
Vicios de la comunicación y comunicaciones operativas.

K N O W L E D G E P E R S P E C T I V E

cenit