



UNIVERSIDAD
BERNARDO
O'HIGGINS®

Subdirección de Educación
Continua y Capacitación
Dirección de Desarrollo

Curso Estrategias de Negociación Efectiva y Resolución de Conflictos para Operadores de Call Center

Fundamentación Técnica

A medida que la competencia es cada vez mayor y los productos ofertados en el mercado son cada vez más variados, los consumidores se vuelven cada vez más exigentes. Ellos ya no solo buscan calidad y buenos precios, sino soluciones y buen servicio. Es por esto que, una atención centrada en el cliente es uno de los factores fundamentales en la competitividad de las empresas.

Este curso busca desarrollar habilidades necesarias para manejar la venta telefónica como un proceso consultivo, ubicando siempre al cliente en el centro, siendo capaz de empatizar, mejorar su experiencia y satisfacción del mismo. Además, se entregarán los conocimientos necesarios para la atención telefónica y gestión de reclamos.

Objetivo General

Capacitar a los operadores de call center en estrategias de negociación efectiva y resolución de conflictos, enfocándose en la atención centrada en el cliente. El curso busca desarrollar la empatía hacia los clientes, reconocer sus estilos de comportamiento, e identificar adecuadamente sus necesidades o consultas para maximizar la probabilidad de cierre de ventas telefónicas o gestionar reclamos de manera eficiente. Además, se pretende que los participantes comprendan los componentes del proceso de venta consultivo, practiquen técnicas de persuasión y ventas, y mejoren la comunicación de ideas, la resolución de conflictos y el manejo de objeciones, con el fin de demostrar la calidad, valor y utilidad de un producto o servicio.

Curso Estrategias de Negociación Efectiva y Resolución de Conflictos para Operadores de Call Center

Resultados de Aprendizaje

- Comprender la importancia del cliente y su experiencia.
- Conocer los tipos de cliente Entender.
- Empatizar con el cliente y sus necesidades.
- Reconocer el estilo del cliente para orientar la interacción con este.
- Conocer los diferentes estilos de negociación y comprender cuando utilizarlos.
- Entender la importancia de la negociación para buscar un resultado deseado.
- Conocer el proceso de negociación y sus etapas.
- Conocer los diferentes estilos de negociación y comprender cuando utilizarlos.
- Conocer las principales diferencias de la venta telefónica y presencial, como también la forma de abordarla.
- Comprender el papel que juega el vendedor en la interacción con cliente.
- Generar interacción y habilidad para influir en las decisiones de las personas.
- Controlar reclamos que puedan surgir en base a los servicios o productos ofrecidos por una empresa o compañía.
- Comprender y conocer las etapas del proceso comercial.
- Aplicar técnicas específicas para cada etapa del proceso comercial.
- Detectar necesidades implícitas del cliente.

Desarrollo de la Actividad

28 horas cronológicas, en modalidad E-Learning (Asincrónico).

Plan de Estudio		Duración
I	Entendiendo al cliente y su importancia	7 horas
II	Conflicto y negociación	7 horas
III	Venta y atención telefónica	7 horas
IV	Venta consultiva y estrategias negociadoras	7 horas

Curso Estrategias de Negociación Efectiva y Resolución de Conflictos para Operadores de Call Center

Dirigido

Personas vinculadas al área comercial que su día a día involucre ventas telefónicas, negociaciones complejas y atención de reclamos, que deseen potenciar sus habilidades de venta y atención al cliente, adquiriendo técnicas y herramientas necesarias para aumentar su eficiencia.

Metodología de Estudio



Clases E-Learning asincrónico



Discusión de textos científicos



Estudios de casos



Foro y Zoom a través de la plataforma

Requisitos de Aprobación

Para aprobar el curso, el alumno debe cumplir con lo siguiente:

- Aprobar cada módulo con nota mínima 4.0

Contenido

MÓDULO I: ENTENDIENDO AL CLIENTE Y SU IMPORTANCIA

- Experiencia de cliente (UX).
- Tipos de cliente.
- Mapa de empatía.
- Viaje del Cliente.
- Estilo del cliente y su reconocimiento.
- Comportamiento del cliente.

MÓDULO II: CONFLICTO Y NEGOCIACIÓN

- ¿Qué es la negociación? Conceptos y características.
- Relación entre negociación y el conflicto.
- Introducción a las etapas del proceso de negociación.
- Enfoque y estilos de negociación.

MÓDULO III: VENTA Y ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Diferencia de la venta telefónica y venta presencial.
- Tipos de vendedores.
- Habilidades de inteligencia emocional.
- Habilidades de comunicación.
- Técnicas de venta telefónica.
- Necesidades implícitas v/s explícitas.
- Resolución de reclamos.

MÓDULO IV: VENTA CONSULTIVA Y ESTRATEGIAS NEGOCIADORAS

- Etapas del proceso comercial
- Técnicas para cada etapa del proceso comercial
- Detección de necesidades
- Método Spin

Ficha Técnica

Duración
28 horas

Arancel
\$200.000

Descuentos

10% Ex Alumnos cursos UBO.

15% Ex Alumnos diplomados UBO.

20% Ex Alumno Pregrado / Magister UBO.

20% Funcionarios Públicos.

Los descuentos no son acumulables.

Consulte por otros descuentos y modalidades de pago.

Todos los programas están sujetos, en cuanto a su apertura y fecha de inicio, al logro de la matrícula mínima requerida.

La Universidad Bernardo O'Higgins se reserva el derecho de hacer modificaciones en cuanto cuerpo docente y calendarización de los programas. Los cursos y diplomados no generan grado académico.



Subdirección de Educación
Continua y Capacitación
Dirección de Desarrollo

capacitacion@ubo.cl / +56 224772222

General Gana 1702, Edificio Rondizzoni I, Santiago



/uboeducacioncontinuycapacitacion



/uboeducacion



/company/ubo-educación-continua-y-capacitación

