CURSO · INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Atención al Cliente Difícil con IA: Reclamos y Objeciones

MODALIDAD	DURACIÓN	DISTRIBUCIÓN REFERENCIAL
Online en vivo (sincrónico)	**2 horas cronológicas**	**75 % teoría · 25 % práctica**

DESCRIPCIÓN

Aprende a responder reclamos, manejar objeciones y dar seguimiento a clientes difíciles con apoyo responsable de inteligencia artificial.

OBJETIVO GENERAL

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de responder reclamos y objeciones de clientes difíciles con respuestas claras y empáticas, apoyándose en inteligencia artificial con revisión humana.

DIRIGIDO A

Dirigido a personal de atención al cliente, vendedores, emprendedores, supervisores, recepcionistas, asistentes administrativos y profesionales que gestionan reclamos u objeciones. No requiere conocimientos técnicos previos.

APRENDIZAJES ESPERADOS

- Identificar tipos de clientes difíciles y las causas del conflicto
- Aplicar escucha activa, empatía y control del tono
- Responder reclamos y manejar objeciones sin confrontación
- Crear y adaptar borradores de respuesta con IA para correo, chat y WhatsApp
- Dar seguimiento y cerrar casos resguardando la privacidad

CONTENIDOS

Módulo 1: Tipos de clientes difíciles y causas del conflicto

- Tipos de clientes difíciles
- Causas del conflicto

Módulo 2: Escucha activa, empatía y control del tono

- Escucha activa
- Empatía y control del tono

Módulo 3: Método práctico para responder reclamos

- Estructura de respuesta a reclamos

Módulo 4: Manejo de objeciones sin confrontación

- Técnicas para manejar objeciones

Módulo 5: Creación de borradores con inteligencia artificial

- Redacción de borradores asistida por IA

Módulo 6: Adaptación de respuestas para correo, chat y WhatsApp

- Adaptación de respuestas por canal

Módulo 7: Seguimiento, acuerdos y cierre del caso

- Seguimiento y acuerdos
- Cierre del caso

Módulo 8: Privacidad, revisión humana y límites de la automatización

- Privacidad de los datos
- Revisión humana y límites de la automatización

Módulo 9: Ejercicios prácticos con situaciones reales

- Resolución de situaciones reales

METODOLOGÍA

Sesión teórico-práctica con ejercicios y simulaciones de situaciones reales de atención, adaptadas a la industria y los canales del cliente.

EVALUACIÓN

Evaluación de los aprendizajes mediante actividades prácticas y/o prueba final. Quienes aprueban reciben un certificado de participación emitido por Saberes OTEC SpA, verificable en saberesotec.cl.

> **Contenido propuesto y adaptable.** Este programa es una propuesta referencial: los contenidos, la duración y la modalidad están sujetos a cambios según los requerimientos del cliente y se adaptan al giro y tipo de negocio de cada empresa. El curso puede dictarse en forma presencial, online en vivo o e-learning.