CURSO · INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Resolución de Conflictos y Atención de Clientes con Inteligencia Artificial

MODALIDAD	DURACIÓN	DISTRIBUCIÓN REFERENCIAL
E-learning + tutor en vivo	**8 horas cronológicas**	**75 % teoría · 25 % práctica**

DESCRIPCIÓN

Gestiona reclamos y conversaciones complejas con técnicas de desescalamiento, respuestas personalizadas y apoyo de Inteligencia Artificial.

OBJETIVO GENERAL

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de gestionar conversaciones complejas, reclamos y situaciones de tensión con clientes, reconociendo necesidades y diseñando respuestas claras con apoyo de inteligencia artificial.

DIRIGIDO A

Personal de atención al cliente, vendedores, ejecutivos comerciales, supervisores, emprendedores y responsables de responder reclamos o gestionar conversaciones complejas.

APRENDIZAJES ESPERADOS

- Identificar causas, expectativas y señales de tensión en la atención
- Aplicar escucha activa y comunicación empática
- Usar un método para contener, aclarar, resolver y desescalar conflictos
- Analizar tono y contexto con IA para redactar respuestas personalizadas
- Crear un protocolo de atención y escalamiento para distintos canales

CONTENIDOS

Módulo 1: Conflictos en la atención de clientes

- Causas, expectativas y necesidades
- Comportamientos complejos y señales de tensión
- Escucha activa y comunicación empática

Módulo 2: Resolución y desescalamiento

- Método para contener, aclarar y resolver
- Límites, acuerdos y derivación
- Recuperación de la confianza

Módulo 3: Inteligencia Artificial aplicada

- Análisis del tono y contexto
- Redacción de respuestas personalizadas
- Protocolos para distintos canales

Módulo 4: Aplicación práctica

- Simulaciones de casos
- Retroalimentación de respuestas
- Creación del protocolo de atención y escalamiento

METODOLOGÍA

Combina contenidos teóricos con casos, simulaciones y protocolos aplicables a correo, WhatsApp, teléfono y redes sociales, adaptados a la industria y al tipo de cliente de la empresa.

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.