

# TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE CON IA



Duración: 60 horas

## OBJETIVO GENERAL

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.



## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.



## ÍNDICE

### TEMA 1 LA COMUNICACIÓN HUMANA

- Definición y proceso de la comunicación
- Funciones y tipos de comunicación
- El mensaje y las fuentes
- Factores y barreras en la comunicación
- Áreas y propiedades de la comunicación

### TEMA 2 LA IMPORTANCIA DE LA IMAGEN

- La imagen profesional
- Marketing e imagen en la interacción
- La bienvenida y el saludo
- Pautas y protocolos de la despedida

### TEMA 3 GESTIÓN DE EMOCIONES Y HABILIDADES SOCIALES

- Cómo reconocer y gestionar las emociones
- Definición y clasificación de habilidades sociales
- Fórmulas para desarrollar habilidades sociales
- Escucha activa
- Empatía
- Asertividad
- Inteligencia emocional



## TEMA 4 TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN HABLADA

- ¿Cómo entender el mensaje?
  - Estructura y claridad del mensaje
  - Tipos y adaptación del mensaje
- Uso del contexto para una comunicación efectiva
- Control de la entonación para transmitir emociones
- Manejo de la velocidad al hablar
- Comunicación telefónica

## TEMA 5 COMUNICACIÓN NO HABLADA

- Definición y clasificación de la comunicación no hablada
- Técnicas de expresión corporal en la atención al cliente
- Estrategias para el control y uso efectivo del lenguaje corporal

## TEMA 6 COMUNICACIÓN ESCRITA

- Comunicación formal
- Comunicación informal
- Técnicas de redacción comercial

## TEMA 7 LOS CLIENTES

- Conocer al cliente para poder comunicarnos
- Tipos de clientes
- La interacción correcta
- Estrategias de atención al cliente



## TEMA 8 INCIDENCIAS Y COMUNICACIÓN

- Comunicación para situaciones tensas
- Gestión de quejas y reclamaciones

## TEMA 9 INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y HERRAMIENTAS DIGITALES

- Inteligencia Artificial para la comunicación
- Claves en la digitalización de la atención al cliente
- Tipos de herramientas digitales:
  - Chatbots y asistentes virtuales
  - Plataformas de mensajería instantánea
  - Software de gestión de servicio al cliente
  - Email marketing y automatización
  - Sistemas de chat en vivo
  - Sistemas de videollamadas y conferencias
  - Gestión de redes sociales y respuestas

## ANEXO

- Bibliografía
- Glosario de términos
- Ejercicios prácticos
- Contenido adicional