

# Cómo gestionar a los clientes difíciles de hoy

*Presentado en vivo en Español*

|

[Also available in English](#)

El comportamiento difícil de los clientes está en su punto más alto. Desde la pandemia, la intensificación de las emociones y la sensación de incertidumbre han elevado las expectativas de los clientes a nuevos niveles cuando se trata de hacer negocios en línea y comunicarse con representantes de la empresa, sea cual sea la hora del día.

Los clientes quieren sentirse escuchados y atendidos como personas. Si su empresa no hace un esfuerzo adicional para relacionarse con ellos a un nivel básico y humano, los clientes se quejarán o se irán a otra parte. También transmitirán al mundo su insatisfacción y su marcha.

Esta formación virtual en VIVO proporciona las herramientas que los profesionales del servicio de atención al cliente necesitan para tratar con confianza a los exigentes clientes de hoy en día. Con empatía, estrategias de comunicación actualizadas y un enfoque que da prioridad al servicio, aprenderán a superar las expectativas de los clientes y a ganarse siempre incluso a los clientes más difíciles.

## Sesión 1

### Dominar los fundamentos del servicio para ganarse a los clientes difíciles

- Entender cómo y por qué han cambiado las expectativas de los clientes
- Describir los elementos de un buen servicio al cliente
- Debatar qué atrae a los clientes y qué los ahuyenta
- Identificar los desencadenantes emocionales de los clientes y saber cómo evitarlos
- Reconocer las habilidades de comunicación que necesita para conquistar y conservar clientes

## Sesión 2

### Maneje a los clientes difíciles con confianza

- Saber cómo interactuar eficazmente con personalidades difíciles
- Describir la importancia de adoptar un enfoque que dé prioridad al servicio
- Identificar estrategias para ganarse a los clientes insatisfechos
- Aprender técnicas para mantener la calma cuando los clientes le presionan
- Explicar por qué es importante llegar a la raíz del comportamiento de un cliente difícil

## Sesión 3

### Superar las expectativas del cliente

- Evalúe su servicio desde todos los puntos de vista para mejorar la experiencia del cliente
- Explicar cómo mejorar los sistemas automatizados para que los clientes puedan obtener lo que necesitan 24 horas al día, 7 días a la semana
- Identificar formas de solicitar la opinión de los clientes para mejorar el servicio
- Aprender estrategias de escucha y cómo prestar atención a los clientes en línea y fuera de línea
- Reconocer maneras de ser tu mejor marca personal

