

# Formación especializada en Atención al Cliente

## Consulting C3

Consultora de referencia en soluciones de  
Customer Experience Multicanal

### MÓDULO I. LA ERA DEL CLIENTE ANTE EL COVID\_19:

- La importancia de la primera línea de atención al cliente
- Customer Centricity
- La marca
- El Ciclo de relación cliente
- Expectativas del cliente
- Customer Journey Map
- La experiencia Wow

### MÓDULO 2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA EN ENTORNO VUCA:

- Protocolo de atención al cliente con excelencia
- Competencias clave de atención al cliente con excelencia

### MÓDULO 3. LA GESTIÓN EMOCIONAL EN INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES:

- ¿Qué es la Inteligencia Emocional?
- Cómo gestionarse emocionalmente
- Pautas para gestionar con éxito la interacción con clientes difíciles
- Técnica EDIRA