



RCCG

SALES ACADEMY

# CATÁLOGO

## ATENCIÓN AL CLIENTE

Conectamos personas. Generamos valor.



EXPERIENCIAS  
MEMORABLES



COMUNICACIÓN  
EFECTIVA



CONFIANZA  
Y LEALTAD



RESULTADOS QUE  
TRASCIENDEN

CONECTAMOS PERSONAS, GENERAMOS VALOR



# RCG

SALES ACADEMY

ATENCIÓN AL CLIENTE

## BENEFICIOS Y METODOLOGÍA

Cómo esta categoría transforma el desempeño en atención al cliente.

### METODOLOGÍA EN 6 PASOS



1

CONECTAR



2

ESCUCHAR



3

DIAGNOSTICAR



4

RESOLVER



5

CONFIRMAR



6

FIDELIZAR



MÁS CLARIDAD  
OPERATIVA

El equipo sabe qué decir, cómo responder y cómo actuar ante cada situación.



MAYOR SATISFACCIÓN  
DEL CLIENTE

Respuestas más ágiles, resolutivas y alineadas con la necesidad real.



MEJOR  
EXPERIENCIA

Atención más humana, profesional y consistente en todos los puntos de contacto.



MÉTODO  
REPLICABLE

Herramientas integrables en procesos internos, onboarding y mejora continua.



### FORMATO PREMIUM

Cada curso incluye portada integrada, ruta de aprendizaje, módulos prácticos, ejercicios, plantillas y evaluación final certificable.

# CURSOS DE LA CATEGORÍA

Diez cursos para construir una ruta clara, práctica y aplicable en atención al cliente.

01



## Atención al Cliente Premium

Eleva la calidad del servicio y crea interacciones memorables.

02



## Servicio 5 Estrellas

Diseña estándares de excelencia para sorprender al cliente.

03



## Comunicación Empática

Conecta mejor con cada persona a través de una comunicación clara y humana.

04



## Manejo de Clientes Difíciles con Inteligencia Emocional

Gestiona tensión, quejas y emociones con profesionalismo.

05



## Call Center de Alto Rendimiento

Optimiza atención telefónica, tiempos y calidad de respuesta.

06



## Atención Omnicanal

Brinda una experiencia coherente por chat, teléfono, correo y redes.

07



## Resolución de Conflictos

Resuelve problemas con criterio, calma y enfoque en soluciones.

08



## Experiencia del Cliente

Mejora momentos clave del recorrido para generar satisfacción y fidelidad.

09



## Servicio con IA y Toque Humano

Integra tecnología sin perder cercanía ni personalización.

10



## El Arte de Responder

Responde con precisión, empatía y seguridad en cualquier situación.



## ATENCIÓN AL CLIENTE

Ideal para equipos de servicio, soporte, call center, recepción, asistentes, community managers y negocios que desean ofrecer atención memorable y resultados sostenibles.