



Curso **Online** |

Calidad en el servicio de **Atención al Cliente**

Fecha
inicio:



 **wibel**

Contexto de aplicación

Calidad en el servicio de atención al cliente es un curso ideal ya que no solo presenta el proceso para tener una excelente atención al cliente, si no que establece las pautas para lograr lo que se llama calidad humana. Una vez adquirida y desarrollada la calidad humana hace que todo el proceso de atención al cliente se haga en forma natural.

Objetivos

- Aumentar la Calidad Interna del negocio.
- Aumentar los resultados comerciales de tu empresa.
- Crear Calidad de Vida a través del Humor y la sonrisa.
- Desarrollar verdaderas estrategias de Atención al Cliente.
- Implementar sistemas de atención efectivos.



Temario referencial

1. Inducción del personal al área de atención al cliente

- 1.1 Socialización
- 1.2. Inducción
- 1.3. Contenido de un programa de inducción
- 1.4. Bienvenida
- 1.5. Ubicación del empleado en su puesto de trabajo

2. Objetivos y cultura de servicios hacia el cliente

- 2.1. Servicio
- 2.2. Calidad en el servicio
- 2.3. Cliente
- 2.4. Calidad en la atención al Cliente

3. Calidad en atención al cliente

- 3.1. Introducción a la calidad de servicio y la atención al cliente
- 3.2. El profesional de la atención al cliente
- 3.3. Tipología de Clientes
- 3.4. Quejas y Reclamaciones
- 3.5. Técnicas de Autocontrol

4. Manejo de objeciones de los cliente

- 4.1. Manejo de las Emociones
- 4.2. Tratamiento del Problema
- 4.3. Despedida
- 4.4. Aprender de la Experiencia
- 4.5. Psicología Social

5. Negociación y cierre de ventas

- 5.1. El inicio de la entrevista
- 5.2. Negociar a la manera competitivo-defensiva: ¿en qué consiste?
- 5.3. La negociación cooperativa según el modelo de Fisher y Ury:
- 5.4. Cómo desactivar a un negociador competitivo.

6. Coaching Integrado con el servicio al cliente

- 6.1. El coaching, una mejora para la calidad de la atención al cliente
- 6.2. Por qué invertir en un coach de atención al cliente
- 6.3. Técnicas de coaching en atención al cliente

- Alcance Práctico 65 %

7. Simulaciones en distintos tipos de escenas





¿A quién va dirigido el programa?

No se precisa tener experiencia en el tema, el contenido es ideal para toda persona interesada en desarrollar o fortalecer sus habilidades intrapersonales a la hora de prestar sus servicios de trato con clientes.

Metodología

- WhatsApp:** para la organización e información, antes, durante y después del inicio de clases.
- Mega:** para la centralización de la información que se entregará a los participante; adjuntos referenciales y grabaciones de c/clase.
- ZOOM:** para la realización de las clases virtuales según cronograma.



Cronograma de clases

Mayo/2023

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				



Duración
10 Horas reloj.



Horario
Del lunes a viernes, de 20:00 a 22:00



Modalidad
Online en vivo por ZOOM.



Fecha de inicio: 15 de mayo.



Fecha de fin: 19 de mayo.

Docente

Iber Vaca Carpio

ISO: 17024

Certificación de Evaluación Personal

SCRUM:

Estrategia de desarrollo, planificación y ejecución.

PMI: Project Management Institute

PMP:Project Management Professional.

ISO: 22301 – 31000

Registro de Auditores Certificados

ISO 31000

Risk Manager

ISO 9001:2015

Auditor e Instructor Calificado SGC

ISO 9001:2015

Auditor Líder SGC

ISO 9001:2015

Sistema de Gestión de Calidad SGC

ISO 26000

Responsabilidad Social y Empresarial

NCH 2728

Auditor e Instructor Calificado SGC

ISO 9001: 2015

Auditor Líder SGC



Embol



Transporte S.A.



PETROBRAS



UNIVERSIDAD PRIVADA CUMBRE



Con una trayectoria con más de 15 años de experiencia, gerenciando y dirigiendo proyectos y estando al frente de las siguientes empresas como ser:

Inversión

Descripción	Precios facturados
Del 10/05 al 15/05, inscríbete al precio normal:	Bs 300
Hasta el 09 de mayo , inscríbete por pronto pago :	Bs 250
Descuento Corporativo: Con tu grupo de 3 o más personas, inscríbete al precio por persona de:	Bs 210

¿Qué incluye tu inversión?

- Clases en vivo por ZOOM, networking con docente y compañeros de clases.
- Acceso indefinido:
 - Grabaciones de las clases (Descargables si deseas).
 - Documentos digitales (Descargables si deseas).
- **Certificado digital** de aprobación o participación con valor curricular de 13 horas académicas, avalado por Wibel, marca oficial registrada de GRUPO BELCAS con matrícula de comercio e identificación tributaria: 375983023.

Contactos e Inscripciones

Comparte tu comprobante digital de pago donde indique el monto, fecha y hora del pago efectuado; a uno de los siguientes contactos de WhatsApp:

- +591 78492505
- +591 78164943

O en **nuestras oficinas**: Entre 2 y 1 Anillo, Calle Prolongación Aroma, Edificio Sumuque #61, Santa Cruz de la Sierra, Bolivia.

HORARIO DE ATENCIÓN: De 08:30 a 17:30 lunes a viernes y sábados de 08:30 a 12:00

Medios de pago disponibles



Titular: BELCAS S.R.L.
Cuenta Corriente: 2000182683
NIT: 375983023



Titular: Bruno Orlando Castedo
Beltrán
Cuenta de Ahorro: 10000046412130
CI: 5843357



Tigo Money: 76070714

Solicita tu QR para comodidad de tu pago.