



PROGRAMA EJECUTIVO DE SERVICIO AL CLIENTE

CURSOSONLINE
IBEROAMERICA



OpenWebinars



cursosonlineLA.com

WhatsApp Internacional: +54 911 6790-5725

El por qué de este Programa Ejecutivo

Una buena experiencia de cliente es crucial para cualquier organización. No sólo cualquier interacción entre el colaborador y el cliente afecta el número de clientes retenidos, sino también los colaboradores con habilidades de atención al cliente efectivas sienten un mayor sentido de participación y compromiso en su trabajo. Estas habilidades causan una impresión positiva en las mentes de los clientes actuales y futuros.

Nuestro Programa Ejecutivo proporciona consejos y herramientas avanzadas de atención al cliente para tu organización con base en el área de contenido y competencia que quieras mejorar. Con nuestros programas de capacitación podrás conocer las habilidades de atención al cliente que crean una primera impresión positiva, excedan las expectativas del cliente, desarrollan su lealtad y mucho más.



A quién va dirigido?

Gerentes de Servicios, Gerentes Comerciales, Jefes de Ventas, Jefes de Equipo, Líderes y en general, a cualquier profesional de línea que quiera adquirir nuevas habilidades y afianzar sus conocimientos.

Este Programa Ejecutivo, ofrece vías de formación específica, que contribuyen a mejorar los resultados de su gestión empresarial y a potenciar el desarrollo de profesionales tanto públicos como privados.

Instructores

Profesores del Staff de Cursos Online Iberoamérica.

Todos nuestros Profesores y Coachs son Profesionales experimentados en el ámbito de Latinoamérica y España, con gran experiencia de “campo” y que han sido y son referentes en las distintas áreas del mundo Empresarial.

Metodología del Programa

El **Programa Ejecutivo de Servicio del Cliente** es totalmente online, asincrónico. El material es sumamente abundante y detallado, llegando a cada una de las áreas involucradas y a los intereses del tema tratado.

A lo largo del programa y de sus **20 módulos**, encontrarás herramientas, conceptos, tips, situaciones de benchmarking y mucho más.

También encontrarás luego de cada módulo, un sistema de evaluación múltiple opción. La suma de las 20 evaluaciones otorgan el puntaje final. Con la superación del 60% concluirás con la aprobación y entrega del Diploma correspondiente.

Si bien depende de cada alumno, la carga horaria estimada es de unas 240 horas y el alumno podrá realizarlas en el momento que más cómodo le quede dentro del plazo de 6 meses en el que está habilitado el Campus.

- Todos nuestros módulos están en formato Scorm (diseño de avanzada, gamificado y multimedia) para que el alumno tenga más llevadero su estudio. El Campus que lo contiene es sumamente intuitivo y visual para un usuario común.
- Como material de apoyo disponemos de libros resumidos en español y videos de apoyo en español o subtitulados .
- Todos nuestros cursos tienen Garantía de Contenido. Es decir que ante cualquier necesidad de ampliación o nuevo tema, lo realizamos sin cargo adicional en menos de 10 días.



Scorms
c/ tu logo



Actualizaciones
periódicas



Garantía de
Contenidos



Libros resumidos
y Noticias



Piezas de
comunicación



Video
Conferencias



Casos de
inspiración

TED TEDs x área

- Periódicamente brindamos además conferencias en Vivo exclusivas para los usuarios

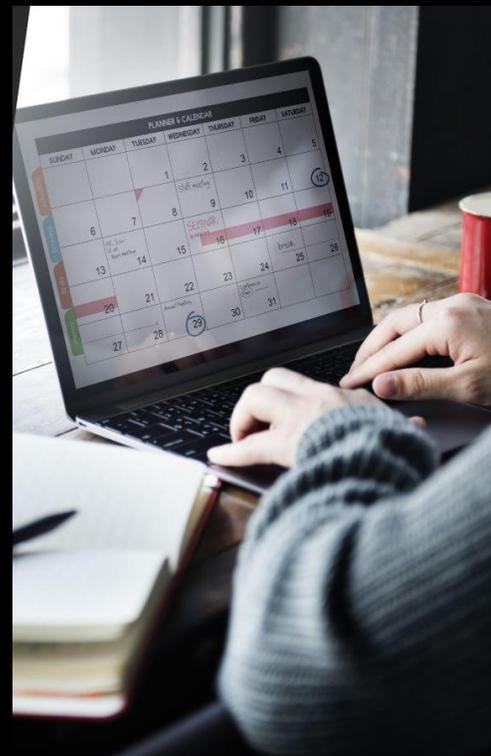
Sobre nosotros

Cursos Online Iberoamérica es una Compañía global de Capacitación con más de 13 años de crecimiento continuo. Operamos en el ámbito de Latinoamérica y España, dedicados a brindar Cursos Online y Servicios asociados exclusivamente para el Ambiente Corporativo.

Nuestros contenidos fueron pensados para las diferentes áreas de la empresa, basándonos siempre en la experiencia de “campo” de prestigiosos Profesionales que han sido y son referentes en el mercado y en las distintas áreas de las empresas.

Todo nuestro material didáctico no es otra cosa que el resultado de un gran Equipo de Trabajo multidisciplinario que ha transitado el mundo empresarial y lo sigue haciendo, volcando aquí toda su experiencia y habilidades.

Los Profesionales que han intervenido en el desarrollo de los contenidos, han interactuado con especialistas de diseño para generar contenidos amigables, multiplataforma, interactivos y gamificados para los usuarios.



Plan de Estudio

El Ciclo de los negocios (ref.#88)

La compleja gestion comercial
El proceso de la Gestión de Venta
El ciclo de la venta (hunting)
Ciclo de la Venta y el proceso (hunting)
El ciclo de la venta (farming)
Ciclo de la Venta y el proceso (farming)
El ciclo del servicio y momentos
El ciclo de las decisiones de compra
Comportamiento del comprador
Los roles del comprador
Los intereses personales
Los comportamientos de compra
El mercado
Segmentación de mercado
El público objetivo y el posicionamiento
La competencia
Estrategias de crecimiento empresarial

Centrarse en el cliente (ref.#13)

Pensamiento centrado en el cliente
Los drivers de un comprador
Camino estratégico hacia el cliente
Ser consciente del nuevo cliente
La satisfacción del cliente
Servicio de calidad sin empleados estrella
Miedo a la venta
5 tipos de clientes
Client Centrix en 5 pasos
Los mejores clientes en el centro
La cultura del Client Centrix
Los clientes, entender lo que no soportan
Las quejas y los reclamos
Las quejas y la confianza
Experiencia de Cliente
Experiencia de Usuario
Valorar la Experiencia en un Sitio Web

Atención eficaz del cliente (r.#10)

La necesidad de atender bien al cliente
Servicio por acción y no por reacción
Los roles del comprador
5 tipos de clientes
Pensamiento centrado en el cliente
Comunicación Efectiva
Perder un cliente en 7 días
Entendiendo el Client Centrix
La cultura del Client Centrix
Mensajerías en servicio al cliente
Las bases del User Experience (UX)
User Experience memorable
Más de User Experience (UX)
Las leyes de UX
UX vs CX
Experiencia de Cliente
Experiencia de Usuario

Conflictos como oportunidades
Conflictos, cómo evitarlos
Hacer fáciles las conversaciones difíciles
Empatía como herramienta
Superación de los malos hábitos
Permanencia en una Compañía
Los clientes, manejos especiales
Conflicto entender tu posición
Consejos para Conflictos en el Trabajo
Cómo ayudar a destrabar conflictos
Los conflictos con Inteligencia Emocional
Los conflictos y el triángulo dramático
Conflictos laborales, soluciones
Conflictos laborales, soluciones prácticas
La gestión del conflicto
El conflicto como base de innovación

Conflictos, posicionando el tema
Conflictos, su naturaleza
Conflictos como oportunidades
Hacer fáciles las conversaciones difíciles
Invitar a colaborar u obligar?
Aspectos disfuncionales
Evitando los conflictos con tu Jefe
Engañarse a uno mismo
Equipos, conflictos que lo optimizan
Equipo de Proyecto, los conflictos
Gestionar la incompetencia
Conflicto entender tu posición
Consejos para resolver Conflictos
Cómo ayudar a destrabar conflictos
Los conflictos con Inteligencia Emocional
Los conflictos y el triángulo dramático
Conflictos laborales, soluciones
Conflictos laborales, soluciones prácticas

