

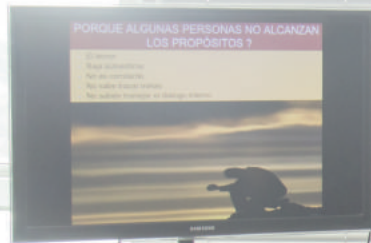


# Cultura de excelencia de **ATENCIÓN AL CLIENTE**



Al término del programa el participante contará con los conocimientos y estrategias necesarias para manejar adecuadamente a los clientes internos y externos. Se examinará y pondrá en práctica el uso de técnicas y herramientas para lograr la calidad y excelencia.


---

**FORMADOR**

## Ing. Gabriela Velasquez

Coach empresarial y de personas. Con más de 20 años de experiencia en el Desarrollo del Potencial Humano como: Superación Personal, trabajo en equipo, relaciones humanas, calidad de principios, técnicas de negociación, estrategias de ventas, cultura empresarial, excelencia de atención al cliente entre otros.

Ing. Administración de Ventas. UCSG  
Licenciado. en Administración de Negocios. Universidad de Chile  
Coach Transformacional y Conferencista.



“ Recuerda que lo más importante para cualquier empresa, es que los resultados no están en el interior de sus paredes; el resultado de un buen negocio es un cliente satisfecho ”

Peter Drucker

## Dirigido a:

Este programa esta orientado a todo el personal de atencion al cliente y ventas desde : auxiliaries, cordinadores, supervisores, jefes, empresarios, emprendedores y todo personal que desee capacitarse y mejorar su calidad de atención.



# METODOLOGÍA

Se aplican metodologías dinámicas que fomenten el aprendizaje e interacción y el protagonismo del participante, tales como: casos de estudios basados en hechos reales de mercado ecuatoriano, talleres de trabajo de equipo, conferencias, foros de discusión, roll play.

# BENEFICIOS

Mejorar sus actividades y lograr generar ventajas competitivas a partir de la gestión de los recursos y procesos en la cadena de valor en la atención al cliente.



# 1

## MANEJO DE CONFLICTOS

### Objetivo Específico

Transmitir a los participantes la importancia y ventajas de trabajar con una buena actitud, y comportamiento individual, de manera que se genere al ambiente de sinergia y colaboración que permita obtener los objetivos de la empresa. Reflexionar y manejar de emociones que permita escuchar activamente a nuestros clientes, manejar las emociones que permita empatizar con nuestro cliente y buscar la solución a los conflictos

### ■ La actitud correcta frente a los conflictos

- Bienvenida y Presentación de Objetivos
- La diferencia entre Ganadores y Perdedores es la Actitud
- La manera de llegar a lo que tú quieres Ser
- Logrando metas

### ■ Manejo de emociones y resolución de conflictos

- Programa tu mente a manejar tus emociones
- Identificación de tipos de clientes
- Elementos indispensables para empatizar con el cliente
- La responsabilidad individual, fundamento del éxito en el manejo del conflicto



# Temario

## 2

## COMO MANEJAR CLIENTES DIFICILES O ESPECIALES

12 horas

Objetivo Específico:

Enseñar y reforzar en los participantes las habilidades necesarias para identificar a nuestros clientes siendo un efectivo miembro de un equipo altamente competitivo y que sea altamente eficiente.

### ■ Visión hacia el cliente.

- Cómo manejar clientes difíciles o especiales/ taller
- Estilos de comportamientos cómo reaccionar ante el estímulo

### ■ Acuerdos satisfactorios y retención de clientes

- La queja es un regalo
- Retención y satisfacción de los clientes
- Como crear un equipo altamente competitivo



# Cultura de excelencia de **ATENCIÓN AL CLIENTE**

## Carga Horaria

académicas  
**36 Horas**

24 horas presenciales  
12 horas no presenciales

## Lugar:

Av. Benjamín Carrión y Dr. Emilio Romero,  
Edificio City Office Piso 2, Salón 2.

## INCLUYE:

- Módulo de trabajo
- Certificado
- Coffee Break y almuerzo

## Medios de pago:

- \*Efectivo
- \*Transferencias: Banco Guayaquil  
ESCUELASARE S.A.Cta.# 1713570-8
- \*Pago con todas las tarjetas de crédito

Difíerelo con:



## Descuentos especiales:

- \* Pago de contado: 5% descuento (transferencia, efectivo).
- \* Inscripción por grupos: \* De 6 a 10 personas: 5% descuento
- \* Descuentos no son acumulables. \*Aplica solo para pagos anticipados.