



# Curso de Atencion al Cliente

DESARROLLO HUMANO  
Y DE NEGOCIOS

[www.dhyne.com](http://www.dhyne.com)

# ¿Quiénes somos?

- Expertos en Cursos de Capacitación para Empresas con 27 años. Con 12 Centros de Capacitación a tu disposición. Dedicada a la investigación de 5 ciencias: 1. Psicología Humana. 2. Sociología Humana. 3. Antropología Humana. 4. Biología Humana. 5. Etología Humana.
- Expertos en Habilidades Blandas y Duras: Negocios. Ventas. Liderazgo. Trabajo en Equipo.
- Expertos en Motivación, Autoestima y Desarrollo Personal de Empleados, Estudiantes y Familias.
- Certificación en Coaching para el Alto Desarrollo Empresarial.
- Certificación por parte de la S.T.P.S. con registro GORC – 641104 – 7W6 – 0005 de Cursos de Capacitación Empresarial.





# Objetivo

- **Mejorar la comunicación:** De manera efectiva con los clientes, tanto de forma verbal como no verbal.
- **Resolver problemas:** Capacitar a los participantes en técnicas de resolución de conflictos y manejo de quejas.
- **Fomentar la empatía:** Desarrollar la capacidad de ponerse en el lugar del cliente para brindar una experiencia personalizada y genuina.
- **Fortalecer la actitud de servicio:** Promover una actitud positiva y proactiva para anticipar las necesidades de los clientes y superar sus expectativas.
- **Mejorar la fidelización:** Enseñar estrategias que ayuden a generar relaciones duraderas con los clientes, promoviendo la lealtad hacia la empresa o marca.

# Programa

**Atención:** Secretaria de  
Hacienda y Credito Publico  
**Empresa:** Elizabeth García

- ➔ Dinamicas de Personalidad
- ➔ Servicio al Cliente
- ➔ Generar Confianza
- ➔ Generar Soluciones
- ➔ Generar Empatía
- ➔ Coaching Equipos de  
Atención al Cliente





# Dinámicas de Personalidad



# Personalidad

- \* Inteligencia Emocional
- \* El Banco Emocional del Cliente
- \* Autoestima y Autoimagen



# Servicio al Cliente

# Servicio al Cliente

- \* El Servicio
- \* Definición del Servidor
- \* Las funciones del servicio al cliente
- \* Los factores más importantes del Servicio al Cliente
- \* Elementos de actitud hacia el cliente



A close-up photograph of two men in business suits shaking hands. The man on the left is wearing a grey suit, and the man on the right is wearing a blue suit. In the background, a woman in a light-colored blazer is visible. In the foreground, a laptop keyboard and a light blue mug are partially visible on a desk.

**Generar Confianza**

# Generar Confianza

- \* Estrategias para estar en contacto con el cliente
- \* Conocimiento y Reconocimiento de los clientes
- \* Los conceptos básicos de un buen servicio al cliente
- \* Para animar a los clientes
- \* El Servicio y su Expresión
- \* Relaciones con los clientes
- \* El nombre del Cliente





**Generar Soluciones**

# Generar Soluciones

- \* Las quejas
- \* Estrategias para resolver problemas
- \* Tipos de Clientes
- \* Administración de clientes
- \* Habilidades de Persuasión
- \* Tipos de Objeciones
- \* Objeciones Más Comunes
- \* Pasos para rebatir objeciones





**Generar Empatía**

# Generar Empatía

- \* Generar Interés y Compromiso hacia la Empresa y hacia el Cliente
- \* Los Niveles de servicio al cliente
- \* Las reglas del servicio excepcional
- \* Trucos básicos para el Servicio al Cliente
- \* El Servicio y su expresión
- \* La Actitud y su Manejo
- \* Los deberes y Obligaciones del Servicio al Cliente
- \* EL Ciclo de la organización
- \* Beneficios del Servicio al Cliente





# Coaching de Equipos de Atencion al Cliente

# Coaching de Equipos

- Desarrollar habilidades de comunicación efectiva.
- Fortalecer el trabajo en equipo.
- Desarrollar habilidades de resolución de conflictos.
- Fomentar la motivación y la actitud positiva.
- Monitorear y retroalimentar el rendimiento.
- Alinear metas y valores.



# Propuesta Comercial

**Duración del Curso:** 3 Horas.

**Modalidad:** Presencial.

- El Curso se dá en nuestras o en tus instalaciones.
- El horario es de Lunes a Viernes desde las 09:00 a.m. a las 18:00 p.m. Y Sábados de las 09:00 a.m. a las 14:00 p.m. En cualquiera de nuestras 12 instalaciones.
- El horario es de Lunes a Domingo con horario abierto en tus instalaciones.

**Inversión:**

- Inversión por participante = **\$1,597.00 + IVA = \$1,852.52**
- Inversión total para 17 paticipantes = **\$31,492.84**
- **Inversión total con descuento empresarial del 15% = \$26,768.914**

*Esta cantidad debe ser depositada en una sola exhibición por transferencia electrónica.*

*\*Enviar constancia fiscal para efectos de generarte tu factura.*

*\*Enviar lo nombres completos de los participantes para sus diplomas.*

# Paquetes Empresariales

## PAQUETE 1

De 10 a 19  
participantes

---

**15%**  
de descuento

## PAQUETE 2

De 20 a 29  
participantes

---

**25%**  
de descuento

## PAQUETE 3

De 30 participantes  
en adelante

---

**35%**  
de descuento

# Obsequiamos:

- \* Reconocimiento para Todos los participantes.
- \* Reconocimiento para la Empresa.
- \* Todo el Material Incluido y Cofee Break y Snacks en nuestras instalaciones.
- \* En tus instalaciones solo incluye el material.
- \* Diagnostico de Personalidad para Atención al cliente.
- \* Coaching de Equipos para generar soluciones al servicio al Cliente.

# Contacto

**Lic. Yesenia Tavares.**



**3338034527. 3338127766. 3328860786.**



**3313366625**

**<https://dhyne.com/curso-de-atencion-al-cliente/>**

**"La productividad nunca es un accidente. Siempre es la consecuencia de un compromiso con la excelencia, la planeación inteligente y el esfuerzo concentrado".**

*Paul J. Meyer*