

Curso de Atencion al Cliente

DESARROLLO HUMANO
Y DE NEGOCIOS

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

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



A group of people are seated around a dark wooden table in a bright, modern office environment. The scene is captured from a side angle, showing four individuals. From left to right: a person's arm and hand holding a tablet; a man in a checkered shirt smiling and pointing; a man in a grey sweater laughing; and a woman in a white shirt laughing. A woman with blonde curly hair in a teal shirt is partially visible on the far right. The table is set with several clear glasses, a pitcher, and some papers. Large windows in the background let in bright sunlight, creating a warm and positive atmosphere.

Dinámicas de Personalidad



Personalidad

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

A group of five diverse people (three women and two men) are sitting in a circle in a modern office setting, engaged in a discussion. The woman on the far left is wearing a white sleeveless top and blue jeans. The woman next to her is wearing a grey sweater and blue jeans. The woman in the center is wearing a grey sweater, a yellow scarf, and blue jeans. The man behind her is wearing a light blue button-down shirt and brown pants. The man on the right is wearing a light green t-shirt and blue jeans. The woman on the far right is wearing a red long-sleeved shirt and blue jeans. They are all looking towards the center of the circle. The background shows a modern office with white pillars and a wall with colorful sticky notes.

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 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, there is a desk with a laptop, a teal mug, and a colorful circular object. A black rounded rectangle with the text "Generar Confianza" is overlaid on the bottom half of the image.

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 + 1 Hora de Coaching Estratégico enfocado en fortalecer la experiencia del cliente, mejorar la comunicación y generar fidelización inmediata.

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**

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

25%
de descuento

PAQUETE 2

De 20 a 29
participantes

35%
de descuento

PAQUETE 3

De 30 participantes
en adelante

50%
de descuento

Obsequiamos:

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

CONTÁCTANOS



3338127766. 3338034527. 33288607886



WhatsApp. 3313366625



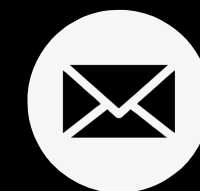
<https://dhyne.com/curso-de-atencion-al-cliente/>



<https://youtu.be/Z4yu3nfg0co>



<https://www.facebook.com/capacitacionesparaempresasguadalajara/>



cursos@dhyne.com



<https://www.instagram.com/cursosdhyne>



"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