



 **UPB**
Formación Continua

CURSO >>

COMUNICACIÓN INTELIGENTE, PERSUASIVA Y EMPÁTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Modalidad Virtual

La atención al cliente y al público en nuestro país se ha constituido -hablando metafóricamente- en la puerta de ingreso hacia nuevas experiencias, malas o buenas, pero más malas que buenas por la forma en la que el personal trata a la gente. El cliente o usuario cuando es atendido dentro de los primeros 5 minutos está recibiendo una comunicación de parte del vendedor o responsable de atención al cliente que va a cautivar el interés para impulsar a la compra de un producto o servicio.

La falta de empatía, calidad y calidez en el trato de una gran parte de personal de una institución es una característica común. A ello se suma un hecho particular que es la falta de una conexión cliente – responsable por no contar con personal entrenado en una comunicación inteligente que identifique en los primeros minutos al perfil psicológico y estado emocional de las personas que acuden para la compra de un producto o servicio en una empresa, tienda o negocio, o la gestión de un trámite en una instancia del gobierno central, departamental o local.

OBJETIVO GENERAL

Transferir conocimiento y técnicas de comunicación inteligente, persuasiva y empática para mejorar la atención al cliente y al público.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Al término del programa los(as) participantes estarán en condiciones de:

- Conocer la diferencia de los conceptos básicos de atención al cliente y atención al público.
- Enseñar a aplicar las técnicas de la comunicación verbal y no verbal para cautivar y conquistar al cliente desde el primer momento del contacto en la organización.
- Facilitar un conocimiento preciso de la situación relacional de compraventa.
- Influenciar a que la cultura organizacional sobre la gran importancia de atención al cliente.
- Desarrollar habilidades en inteligencia emocional con énfasis en la empatía para generar otro tipo de conexión, más cálida y sutil con el cliente y el público.
- Analizar estudios de caso de buenas y malas experiencias con clientes.

REQUISITOS TÉCNICOS

Todos los participantes deberán contar con:

- Una laptop con procesador i3 o superior.
- Memoria RAM de 4GB o más.
- Acceso a internet.
- Auriculares.

DIRIGIDO A

- Personal de atención al cliente de empresas e instituciones públicas.
- Encargados de marketing, de recursos humanos y áreas de talento humano de las instituciones
- Asistentes de gerencia o secretarías
- Profesionales de comunicación social, relaciones públicas, marketing, ingeniería comercial.
- Capacitadores y consultores.
- Estudiantes universitarios y toda persona interesada en la temática.



CONTENIDO DEL CURSO

La atención al cliente

- Atención al público y atención al cliente. Diferencias conceptuales básicas.
- Importancia de la atención al cliente en la comercialización.
- La atención al cliente como parte de la imagen de producto de la empresa.
- La atención al cliente con inteligencia emocional y empatía adaptándose al perfil psicológico de las personas.

El cliente con sus necesidades y el público con sus demandas

- Acepciones y conceptos respecto a la expresión "cliente".
- Factores determinantes de la condición del cliente.
- Los derechos y protección del cliente según Defensa del Consumidor de Bolivia.
- El cliente y el público en sus diferentes estados emocionales cuando compra un producto o requiere un servicio.

Vendedores multigeneracionales

- Concepto de vendedor.
- El producto: naturaleza y características.
- El tipo de negocio o establecimiento.
- La modalidad de comercialización.

- Perfil generacional del vendedor: características, fortalezas y debilidades de los "Baby Boomers", Generación "X", Generación "Millennials" y Generación "Z"
- Comunicación verbal y no verbal para cautivar al cliente.

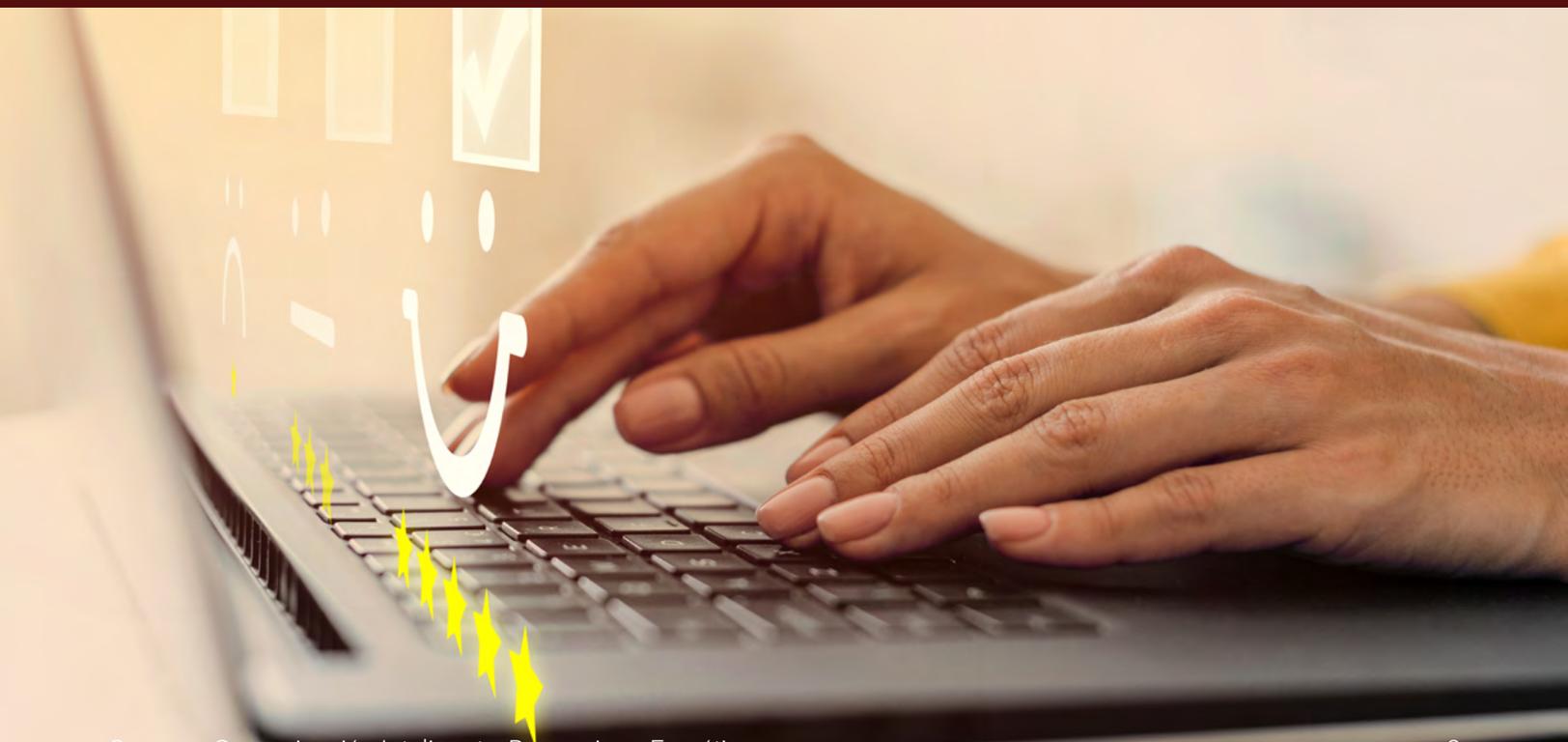
Cambiando viejos paradigmas con capacitaciones vivenciales

- La capacitación como parte de la cultura empresarial moderna.
- Tipos de capacitación con talleres y dinámicas vivenciales.
- La determinación de los objetivos de la capacitación.
- La importancia de programas de capacitación en atención al cliente y al público.
- La motivación como factor determinante para atender con excelencia.

Estudios de caso con buenas y malas experiencias de atención al cliente y al público

- Caso empresas.
- Caso hospitales y clínicas.
- Caso sistema financiero.
- Caso negocios de comida.
- Caso instituciones públicas.

Aprendizajes sobre la experiencia del cliente en otros lugares.



METODOLOGÍA

El curso tendrá una duración total tres semanas, las dos primeras para el avance de materia y la última destinada al trabajo final, se aplicará una metodología, virtual en línea participativa en la transferencia de conocimientos, combinando actividades sincrónicas (videoconferencias) y algunas actividades asincrónicas (plataforma virtual), con las siguientes características:

Clases en Salas de Videoconferencias

Durante cada módulo, se tendrán seis videoconferencias con una duración de 2,5 horas cada una.

Las videoconferencias se realizan a través de la plataforma Zoom, cuyas salas son de uso sencillo y amigable, permitiendo la interacción entre los alumnos y el docente para el desarrollo de actividades colaborativas.

Plataforma Virtual para el Aprendizaje

Se pondrá a disposición, durante la ejecución del programa, la plataforma UPB Virtual, para acceder al material digital y cumplir con actividades asignadas por el docente.

CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

Duración: 25 horas académicas.

Titulación: Al cumplir con los requisitos académicos de aprobación de los módulos el(la) participante obtendrá el certificado de "Comunicación Inteligente, Persuasiva y Empática de Atención al Cliente".

Solicite al contacto regional información actualizada, referida a precio, descuentos, planes de pago, resumen de la experiencia del plantel docente, horarios, cronograma tentativo y proceso de inscripción.



Management System
ISO 9001:2015
www.tuv.com
ID 9108623133

Patrocinada por:



Informaciones e Inscripciones:

☎ 774 97079

✉ rfernandez@upb.edu

CONTACTO NACIONAL:

✉ formacióncontinua@upb.edu

📘 UPB Formación Continua Central

🌐 www.upb.edu/ceu