



CUSTOMER PROGRAM **SKILLS**

**Programa de
Habilidades para
Servidores**

Siguiente...





PRESENTATION

Presentación

Contar con personal dotado de vocación de servicio no es suficiente para poder competir en los escenarios actuales, ya que sus colaboradores precisan de técnicas orientadas a apoyar y promover procesos que conducen a una calidad extraordinaria en el servicio al cliente.

Esta serie transmite en un formato ameno las más innovadoras técnicas de servicio al cliente, buscando, además, el aprendizaje y acreditación de competencias críticas para la prestación de servicios, en sesiones que sumergen al participante en ambientes lúdicos de entrenamiento para un servicio de calidad mundial.



Marivel Monroy
Gerente



CONTENTS

Índice

02 Presentation **Presentación**

03 Contents **Índice**

04 Flowchart **Flujograma**

06 Workshops **Talleres**

14 Methodology **Metodología**

16 Trainers **Capacitadores**

18 Partners **Asociados**

20 Investment **Inversión**



APRENDIZAJE

VIVENCIAL MEDIANTE
APRENDIZAJE ACELERADO
Y APRENDIZAJE VIRTUAL.



FLOWCHARD Flujograma

El programa está organizado en talleres básicos y complementarios. Los primeros talleres proporcionan la base teórico-práctica para ejecutar actividades de formación, y los talleres complementarios refuerzan habilidades adicionales, para trabajar con excelencia.



**ENFOQUE
DIDÁCTICO**

ORGANIZAMOS
TODOS LOS
MATERIALES
PARA ASEGURAR
EXPERIENCIAS
DE APRENDIZAJE
SIGNIFICATIVO.

El enfoque modular posibilita el uso de cualquier ritmo de capacitación, pudiéndose optar por la instalación y desarrollo de todo el programa durante semanas, meses, incluso años, recomendándose sesiones de cuatro (4) horas diarias, semanal o quincenalmente, utilizando la secuencia que mejor se adapte a sus requerimientos.



MAPA CURRICULAR DE CURSOS DEL PROGRAMA HABILIDADES PARA SERVIDORES

El enfoque modular posibilita el uso de cualquier ritmo de capacitación, pudiéndose optar por la instalación y desarrollo de todo el programa en formatos presenciales y virtuales, utilizando la secuencia que mejor se adapte a los requerimientos de la organización.



WORKSHOPS

Talleres



Annoyed Customer Service

Manejo de Clientes Disgustados

Permite desarrollar una actitud agradable mediante: **identificar**, **reconocer**, **atender** y **solucionar** con los clientes aún mas difíciles.



Communication Skills

Taller de Comunicación Efectiva

Facilitará el dominio de conceptos y técnicas de comunicación verbal y no verbal para **procesar**, **comunicar**, **verbalizar** y **practicar**.



Assertiveness Skills

Taller de Asertividad Aplicada

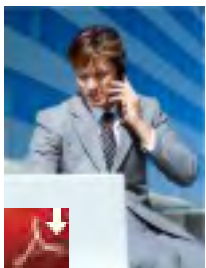
Un taller que le permitirá adquirir hábitos para: **aprender**, **identificar**, **elaborar** y **desarrollar**, un exitoso modelo en sus relaciones.



Customer Care Skills

Taller de Cuidado del Cliente

Se emplea el modelo nemotécnico de las cuatro “c” del servicio al cliente: **contactar**, **conocer**, **canalizar** y **construir**.



Audit Customer Skills

Taller de Auditoria del Servicio

Un taller vital para aprender a **conceptuar**, **planificar**, **analizar** y **difundir**, reconociendo percepciones de la calidad del servicio.



Customer Relationship Management

Taller de Marketing Relacional

La administración basada en la relación con los clientes. CRM, es un modelo de gestión de toda la organización.



WORKSHOPS

Talleres



Customer Service Skills

Taller de Servicio al Cliente

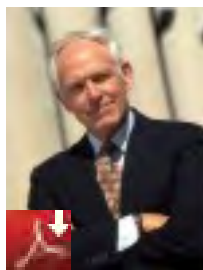
Trasmite las más innovadoras técnicas y herramientas del servicio al cliente: **conceptuar**, **identificar**, **canalizar** y **solucionar**.



Psychology Skills

Taller de Psicología Aplicada

El taller proporciona a los participantes un marco práctico para entender los factores: **percibir**, **comprender**, **relacionar** y **actuar**.



Negotiation Skills

Taller de Negociación Efectiva

Permitirá la fijación de las cuatro “p” de la negociación: **preparar**, **proponer**, **persuadir** y **pactar**, asegurando negociaciones exitosas.



Supervision Skills

Taller de Habilidades en Supervisión

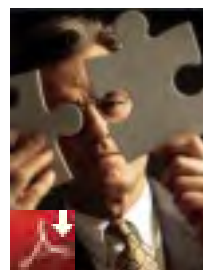
El taller entrega los recursos prácticos: **comunicar**, **asesorar**, **integrar** y **proyectar** para la supervisión de personas y procesos de trabajo.



Planning Skills

Taller de Planificación Aplicada

El éxito de este taller está en que proporciona un método planificación natural que involucra: **organizar**, **determinar**, **planear** y **evaluar**.



Team Building Skills

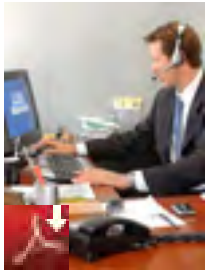
Taller de Trabajo en Equipo

Permitirá el aprendizaje de cuatro habilidades: **reconocer**, **incorporar**, **cohesionar** y **liderar** para construir relaciones de gran calidad humana.



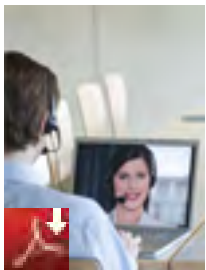
WORKSHOPS

Talleres



TeleCollects Skills **Taller Cobranza Telefónica**

Un taller que enseña técnicas efectivas para la recuperación eficaz del crédito de la organización mediante: **priorizar**, **acercar**, **ganar** y **afianzar**.



TeleSales Skills **Taller Venta Telefónica**

Se alcanzan técnicas para vender más eficazmente por teléfono mediante recursos como: **acercar**, **descubrir**, **argumentar** y **solucionar**.



TeleServices Skills **Taller de Servicio Telefónico**

El taller enseña técnicas efectivas de servicio telefónico mediante recursos como: **facilitar**, **ofrecer**, **neutralizar** y **orientar**.

Participar en nuestro programa tiene, entre sus principales beneficios, los detallados:

- **M**ejorarán la interrelación a través de la comunicación y motivación efectivas, generando una mayor apertura y reconociendo adecuadamente el valor de las contribuciones individuales y del equipo al logro de los objetivos de ventas de la organización.
- **R**econocerán de una manera más justa e integral las actividades efectuadas en el territorio de ventas, construyendo un mayor compromiso y participación del equipo para alcanzar sostenidamente los resultados de ventas asignados.



MATERIALES IMPRESOS



ENTREGAMOS
LECTURAS,
DIAPOSITIVAS,
EJERCICIOS
Y RECURSOS
BIBLIOGRÁFICOS
ANILLADOS.





METHODOLOGY

Metodología

En los últimos años el programa ha sido instalado en importantes empresas con notable éxito, en base al uso de un enfoque convergente que aprovecha metodologías **vivenciales**, como el aprendizaje acelerado y la programación neurolingüística; y usa tecnologías **virtuales**, como el aprendizaje basado en computador con multimedia en internet o intranet. Este enfoque introduce al participante en escenarios de aprendizaje altamente estimulantes y garantiza aprendizajes significativos.

Trabajamos mediciones previas al aprendizaje con pruebas estandar del Modelo Factor de Personalidad de **persolog™**

creadas por el prestigioso Dr. John G. Geier, como el Modelo de Personalidad DISC.

Estas pruebas en 30 idiomas diferentes han ayudado a más de 40 millones de personas a sobrepasar sus barreras de desempeño y a optimizar sus relaciones interpersonales.

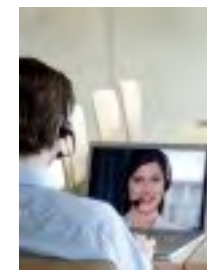
persolog
américa latina

Nuestros facilitadores han sido certificados internacionalmente en el uso del Modelo Factor de Personalidad de persolog™ que describe la conducta humana bajo situaciones concretas con el propósito de comprender de mejor forma las necesidades de cada uno y las de los demás.



APRENDIZAJE

VIVENCIAL
MEDIANTE PNL
Y APRENDIZAJE
ACELERADO.



APRENDIZAJE

VIRTUAL
MEDIANTE
MULTIMEDIA E
INTERNET.



DIPLOMAS OFICIALES

OTORGAMOS
DIPLOMAS
MODELADOS
DE ACUERDO A
ESTÁNDARES DE
CERTIFICACIÓN
INTERNACIONAL.





METHODOLOGY

Metodología 2

Trabajamos las sesiones de entrenamiento en aula con dinámicas y ejercicios grupales, conducidas por instructores internacionalmente certificados, que refuerzan el aprendizaje y le dan más significado y unidad, mediante juegos y dinámicas estructuradas provistas por el líder alemán **Metalog™**



MATERIALES

ORGANIZADOS EN FORMATOS IMPRESOS Y DIGITALES.



MATERIALES

ORGANIZADOS EN FORMATOS MULTIMEDIA Y MÓVILES.



Cada taller de este programa está diseñado para presentarse en sesiones vivenciales, que se desarrollan con argumentaciones, explicaciones, y dinámicas grupales para facilitar la fijación del aprendizaje.

Todo el material didáctico es legible en múltiples formatos.



Lecciones Impresas, cuidadosamente organizadas y probadas para facilitar el aprendizaje.



Lecciones Digitales, distribuidas mediante correo electrónico para reforzar el aprendizaje.



Lecciones Multimedia, entregadas en disco compacto para estimular el aprendizaje.



Lecciones Móviles, estandarizadas para leerse en cualquier teléfono móvil inteligente.



MEDICIONES OPORTUNAS



APLICAMOS RIGUROSAS MEDICIONES SECUENCIALES DE APRENDIZAJE INDIVIDUAL Y COLECTIVO.



DIRECTORS

Directores



**MILTON GARCÍA
MONTENEGRO**

Facilitador Certificado. Fundador y Presidente de ADCL GERENCIAL, empresa de Consultoría, Capacitación y Desarrollo de Competencias del Recurso Humano. Es Coach Certificado por la ICC (INTERNATIONAL COACHING COMMUNITY) y especialista en eficacia comercial.



**JULIO CÉSAR
GUTIÉRREZ**

Facilitador Certificado. Con décadas de experiencia en un líder mundial, como gerente de distrito, gerente de operaciones y director de capacitación regional. Fundador de la Universidad PFIZER SALUD ANIMAL. Es director de la revista CAPACITA y CAPACITA TV.



**ENRIQUE
PIZARRO DURÁN**

Facilitador Certificado. Fundó el Colgate Business School, el Centro de Excelencia BellSouth, y la Universidad Visa Cash. En los últimos años ha conducido entrenamiento en más de diez países. Actualmente es director de tres portales educativos y editoriales de nuestra empresa.

Este equipo de facilitadores trabaja con diseñadores instruccionales y especialistas en el modelamiento y distribución de experiencias de aprendizaje vivenciales y virtuales.



MARIVEL MONROY DURÁN

Facilitadora Certificada. Ha sido gerente comercial de empresas de los sectores industrial, servicios y educación. Gerencia UNIVERSIDADCORPORATIVA.COM



DINÁMICAS GRUPALES



INCORPORAMOS
ESTIMULANTES
DINÁMICAS
GRUPALES Y
JUEGOS DE
NEGOCIOS DE
ALTO IMPACTO.



PARTNERS

Asociados

Trabajamos con un selecto equipo de empresas consultoras.



ADCL Gerencial - Panamá
Gerente General Milton García
info@adclgerencial.com
www.adclgerencial.com



ARCO - Ecuador
Gerente Marcela Cabrera
mcabrera@arco.com.ec
www.arco.com.ec



EMFOQUE - Perú
Gerente Marcel Verand
marcel.verand@emfoque.com
www.emfoque.com



JG Consulting - Panamá
Presidente Julio Gutiérrez
info@juliogutierrez.com
www.juliogutierrez.com



PRICE Group - Perú
Gerente Arturo Price
arturo@price.com
www.price.pe



Universidad Corporativa - Perú
Gerente Marivel Monroy
monroy@universidadcorporativa.com
universidadcorporativa.com

A ayudamos a nuestros clientes a homologar sus programas y planes de formación con universidades oficiales en sus propios países.



HOMOLOGADOS
 EN EL MODELO



INVESTMENT

Inversión

Facturamos nuestros servicios de capacitación **presencial** relacionando estos conceptos:

- **HONORARIOS PRESENCIALES**

USD \$ 150.00 (ciento cincuenta dólares americanos) por cada hora de facilitación de un (1) taller que puede entregarse en sesiones de cuatro (4), ocho (8) o doce (12) horas, en vuestras instalaciones equipadas con proyector multimedia.

- **MATERIALES PRESENCIALES**

USD \$ 15.00 (Quince dólares americanos) por cada participante que recibirá: a. una (1) Guía del Participante, de cien (100) páginas –en promedio– con portadas a color, contenido en blanco y negro perfectamente anilladas; y b. un (1) Certificado de Participación individual.

En todos los cargos **agregar el IGV** o impuestos locales válidos en el país. Puede consultar con **info@universidadcorporativa.com**

Nuestros servicios para capacitación **virtual** de cualquiera de los cursos relacionan estos conceptos:

- **AULAS VIRTUALES**

USD \$ 300.00 (Trecientos dólares americanos) por gastos gestión de un (1) aula virtual exclusiva para vuestra empresa en **SUCAMPUS.COM** durante treinta (30) días calendario.

- **CURSOS VIRTUALES**

USD \$ 300.00 (Trecientos dólares americanos) por derecho a utilizar un (1) curso virtual organizado en (30) sesiones durante treinta (30) días calendario, entregando: Lecturas Digitales, Audios Motivacionales, Video Tutoriales, Juegos Didácticos y Evaluaciones Secuenciales, previa y posterior.

- **ALUMNOS VIRTUALES**

USD \$ 30.00 (Treinta dólares americanos) por derecho a utilizar durante un año calendario, cualquiera de los cursos adquiridos.





Universidad Corporativa
Argentina - Colombia - Panamá
Perú - Ecuador

www.universidadcorporativa.com