

## **PROGRAMA FORMACIÓN EN SERVICIO AL CLIENTE**

### **DESCRIPCIÓN**

El Servicio al Cliente va más allá de la atención que se le pueda dar a los clientes. Hoy se busca fidelizar al consumidor y es una tarea complicada. Los clientes se fidelizan a partir de la propuesta de valor y la creación de experiencia al usuario a partir de esa propuesta. Sin embargo, muchas empresas no han sabido cómo crear un ambiente propicio para brindar una verdadera experiencia de servicio al cliente.

### **OBJETIVO**

Crear una propuesta de valor acorde al concepto del servicio que permita ofrecer una experiencia al cliente y lograr su fidelización.

### **COMPETENCIAS**

- Orientación al cliente
- Comunicación Asertiva
- Resolución de problemas
- Capacidad de innovación
- Motivación
- Pasión por el servicio
- Planificación y organización

## **DIRIGIDO A**

Dirigido a todas las personas o emprendedores que quieran crear una empresa de servicios o que ya tengan un negocio enfocado en el servicio al cliente, que deseen mejorar su actitud y aptitud en brindar excelencia en el servicio.

## **CONTENIDO**

### **MÓDULO I**

#### **SERVICIO AL CLIENTE DE EXCELENCIA**

- Generar la cultura de servicio de excelencia
- Creación del Concepto del Servicio y la propuesta de valor
- Importancia del servicio al cliente y su influencia en el resultado del negocio
- Brechas en el servicio y planes de acción para cerrarlas
- Creando competencias diferenciadoras de trabajo
- El liderazgo en el Servicio
- Cortesía Telefónica y Servicio al Cliente
- Negociación

### **MÓDULO II**

#### **IMAGEN, PROTOCOLO Y ETIQUETA EMPRESARIAL**

##### **Imagen y Marketing Personal:**

- La importancia de la imagen
- Imagen personal: El arte de ser y parecer
- Los beneficios de una imagen personal bien manejada
- Componentes de la imagen personal
- El personal Branding
- Lo que se quiere comunicar
- Etiqueta femenina y masculina, para mañana, tarde y noche
- Guardarropas
- Errores frecuentes
- Maquillaje y contextos

### Imagen Corporativa:

- Cómo se forma el prestigio organizacional
- Capital financiero versus capital intelectual
- El aporte del colaborador a la imagen organizacional
- El porqué de las políticas internas
- Los beneficios de una imagen corporativa adecuada

## MÓDULO III

### GESTIÓN EFECTIVA DE QUEJAS Y RECLAMOS

- Objetivos del cliente, Investigar al cliente
- Manejo de objeciones: ¿El cliente siempre tiene la razón
- Manejo de conflictos y resolución de problemas
- El Manejo de Reclamos como una Oportunidad
- Generación Continua de propuestas satisfactorias

### METODOLOGÍA

El seminario se desarrollará de forma teórica-práctica, a través de la transferencia de información por medio de ejercicios que se elaborarán durante las horas programadas. Se utilizará la técnica del roll play y casos, la cual permitirá al participante aplicar la teoría recibida en forma ágil, interactiva y con ejecución altamente práctica.

### DETALLES

PROGRAMA DE FORMACIÓN EN SERVICIO AL CLIENTE		
MÓDULO	FECHAS	DURACIÓN
Servicio al Cliente de Excelencia	8 y 15 de junio	16 horas
Imagen, Protocolo y Etiqueta Empresarial	6 y 13 de julio	16 horas
Gestión Efectiva de Quejas y Reclamos	17 y 24 de agosto	16 horas

**Horario:** De 09h00 a 17h00

**Duración total:** 48 horas

**Lugar:** Campus Universidad Ecotec, km. 13.5 vía a Samborondón

**Incluye:** Certificado de asistencia, coffee break y almuerzo

\*La fecha de inicio del Programa o de cada módulo estará sujeta a un número determinado de participantes; en caso de no cubrirse ese cupo mínimo, la fecha será reprogramada. Si por motivos de fuerza mayor, el Programa o módulo no se abre definitivamente, ECOTEC procederá a la devolución del valor correspondiente, previo a la recepción de la solicitud del participante.

En caso de no asistir al Programa o módulo, usted deberá notificarnos por lo menos con 48 horas de anticipación al inicio del mismo, caso contrario el valor de la inscripción no podrá ser devuelto.

## **REQUISITOS**

- Llenar el formulario de inscripción de Educación Continua (formulario adjunto)
- Copia a color de la cédula de identidad

## **INSTRUCTORES**

### **PAUL JARAMILLO JARAMILLO**

Es Ingeniero en Ciencias Empresariales de la UEES, Master en Administración de Empresas, Especialización Marketing, del Tecnológico de Monterrey y cuenta con un Diplomado en Administración de Proyectos del Tecnológico Monterrey.

Posee 15 años de experiencia en áreas comerciales y de marketing en empresas multinacionales y nacionales, tales como: BDO Ecuador, Mabe Ecuador S.A., Diners Club del Ecuador, Banco de Guayaquil, Kellogg Company Ecuador, Unilever Andina Ecuador S.A.

Más de 7 años de experiencia como docente en áreas de marketing, ventas y servicio al cliente, en la Universidad de Guayaquil y Universidad Ecotec.

### **JOSE HIDALGO LEÓN**

Es Ingeniero en Gestión Turística y Hotelera, graduado en la Universidad Espíritu Santo (UEES), con una Maestría en Dirección y Gestión Turística en la Universidad de Alicante, España. Docente universitario y facilitador de cursos de Imagen Corporativa, Marketing Personal, Protocolo, Alta Etiqueta y Eventos.

Cuenta con más de 15 años de experiencia en el ámbito de la comunicación y relaciones públicas. Experto en organización de eventos corporativos y sociales. Ha asesorado en imagen a asambleístas y personalidades nacionales e internacionales. Director y fundador de DIOSAS Escuela de Misses, la primera escuela para reinas de belleza del Ecuador.

### **SANTIAGO PAZMIÑO POVEDA**

Ingeniero Comercial de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Magister en Administración de Empresas de la Escuela de Negocios IDE.

Cuenta con Formación como Acompañante en BioNeuroEmoción, realizada en México y Argentina. Dictado por Enric Corgera Staff. Certificación en Coaching Ejecutivo dictado por Salom Change Dynamics. Master Practitioner de

Programación Neurolingüística (PNL), con el Aval de la Asociación Española de PNL, realizado en México y Argentina. Specialist Practitioner in Neuro Hipnotic Repatterning, realizado en Brighton, Inglaterra por Matrix Essential Training Alliance. Yoga Master Laugther. Yoga Laughter International. Dinámicas de Risoterapia y de Pausas Activas para realizar Jornadas de Descargas de Estrés.

Con 20 años de experiencia profesional, tanto en empresas del Sector Financiero: Banco de Guayaquil, Banco del Pichincha y Banco La Previsora. En los últimos 9 años trabajando en el Desarrollo del Talento Humano con Programas de Capacitación que promueven el Desarrollo de la Inteligencia Emocional.

Se ha desempeñado como Docente de la Universidad Tecnológica Empresarial y de la Universidad Tecnológica Ecotec, de las materias de Finanzas Básicas, Presupuestos, Administración Bancaria, Programación Neurolingüística.