

Programa de la Certificación Internacional On-line en Excelencia en el Servicio al Cliente

GDH
Cursos eLearning



aifyc[®]



info@grupodesarrollohumano.com

Soluciones de Aprendizaje Corporativo On-line



¿Por qué el mundo empresarial ha abrazado con entusiasmo nuestras soluciones de aprendizaje corporativo on-line?

No solo por el gran ahorro en recursos que obtienen, sino porque saben que desarrollar al talento es lo que más contribuye al éxito de la organización.

Las ventajas que tienen las empresas para utilizar el aprendizaje On-line de Grupo Desarrollo Humano son:

- Contar con una moderna plataforma virtual LMS personalizable, que permite realizar modificaciones al sistema, para que las organizaciones puedan satisfacer sus necesidades específicas a la medida.
- Brindar una gran variedad de programas y cursos profesionales para todas las necesidades, donde se puede aprender las habilidades que requieran, con una cantidad de usuarios ilimitados.
- La comodidad que se logra al proporcionar todos los recursos de aprendizaje necesarios, a través de una moderna aula virtual en línea que se puede acceder fácilmente 24/7 desde la comodidad de cualquier dispositivo móvil.
- La garantía de 20 años de experiencia que tiene Grupo Desarrollo Humano entregando en Latinoamérica una amplia oferta de Cursos, Certificaciones y Diplomados On-line.
- El respaldo de impartir Cursos Certificados por el Hispanic Institute of Utah HIOUTAH en USA, y poder brindar Certificaciones acreditadas por el HIOUTAH a nuestros aprendices.
- El respaldo de ser un Centro Formador Certificado por la Asociación Iberoamericana de Formación y Certificación AIFYC en España y poder brindar Certificaciones acreditadas por AIFYC.



Certificación Internacional On-line en Excelencia en el Servicio al Cliente

©2024 Grupo Desarrollo Humano - Todos los derechos reservados

La combinación de diversas investigaciones sobre calidad en el servicio al cliente realizadas por el tutor del curso DEA Gilbert Aubert y otros autores y académicos, unido con la experiencia de +20 años de Grupo Desarrollo Humano en programas de aprendizaje On-line, y utilizando nuestra moderna plataforma digital de aprendizaje LMS, hemos creado esta experiencia de aprendizaje llamada "Certificación Internacional On-line en Excelencia en el Servicio al Cliente", totalmente aplicable en organizaciones que buscan avanzar hacia la implantación de una efectiva cultura de Servicio al Cliente.

Este programa de aprendizaje On-line en Excelencia en el Servicio al Cliente contiene 3 módulos que se ven en 8 semanas, abordando los conocimientos, habilidades y competencias esenciales que debe poseer un profesional de Servicio al Cliente. Esta Certificación utiliza los más avanzados métodos de andragogía.

Justificación

Las organizaciones que se han esforzado para que todos sus colaboradores brinden un servicio al cliente de excelencia, y se han visualizado más allá del mostrador, de la visita al cliente o de la llamada telefónica, han logrado fortalecerse y alcanzar sus objetivos.

Muy importante es la obligación de la administración de mejorar la actitud en la atención al cliente interno, para lograr máximo desempeño y la entrega de un servicio de calidad al cliente externo, en forma consistente y entusiasta.

Dirigido a

Esta Certificación está dirigida a todos los jefes, gerentes, profesionales del servicio al cliente y encargados de la cultura organizacional, que quieren marcar una diferencia en el servicio al cliente que brinda su organización y así lograr los resultados propuestos.

*"Todo el mundo habla de construir una relación con su cliente.
Creo que primero se construye una con sus colaboradores"*

- Angela Ahrendts



aifyc

Objetivo general del programa

1. Mejorar la calidad del servicio ofrecido para diferenciarse de la competencia, fidelizar a los clientes, mejorar el clima laboral y hacer crecer al negocio.
2. Detectar y resolver brechas de servicio.
3. Desarrollar actitudes de servicio que contribuyan a transmitir a todos, que el cliente es lo más importante en la organización.
4. Alinear a todos los líderes y mandos medios en la estrategia de servicio, para dirigir el día-a-día en función del cliente.
5. Facultar a todos los niveles de la organización con herramientas prácticas para hacer del servicio al cliente el motor de desarrollo organizacional.
6. Establecer los principios para lograr una cultura organizacional de excelencia en el servicio al cliente.

*“El buen servicio al cliente no es caro.
Lo que puede costarle muy caro es un mal servicio”*

Programa de la Certificación Internacional On-line en Excelencia en el Servicio al Cliente

©2024 Grupo Desarrollo Humano - Todos los derechos reservados

Módulo 1

1. El arte del Servicio al Cliente, competitividad y diferenciación.
2. Clientes externos y clientes internos, pensamiento sistémico.
3. Convertir la atención al cliente en oportunidades para incrementar ventas.
4. Inteligencia Emocional para resolver problemas, quejas, objeciones a clientes disgustados.
5. Aclarar por qué el Servicio al Cliente es lo Primero.
6. Asignación No.1 y 2 de Servicio al Cliente.

Módulo 2

1. Los Momentos de la Verdad.
2. Reduciendo los Puntos de Fricción del Cliente.
3. Calidad en el Servicio.
4. La Voz del Cliente y Medición de la Satisfacción del Cliente.



5. La Nueva Arquitectura Organizacional.
6. Asignación No.3 y 4 de Servicio al Cliente.

Módulo 3

1. Cadena de Valor del Servicio al Cliente.
2. Los Ciclos de Servicio.
3. Estrategias para el Servicio de Calidad.
4. Los pilares para crear una cultura basada en el Servicio al Cliente.
5. Criterios para la comercialización eficiente de Servicios.
6. Asignación No.5 y 6 de Servicio al Cliente.

Metodología de la Certificación

El programa se desarrolla en modalidad sincrónica y asincrónica.

Se realizan 8 sesiones sincrónicas por medio de interfaz de videoconferencia con el apoyo de un tutor, que acompaña a lo largo de todo el plan de aprendizaje. Además, siempre está a disposición una moderna Aula Virtual LMS con todos los materiales, videos y asignaciones.

1. El curso se organiza y apega siempre al cronograma de actividades.
2. Todos los recursos necesarios se encuentran en el Aula Virtual 24/7.
3. Cada clase se irá activando conforme a las fechas indicadas en el calendario y las anteriores permanecerán activas durante el resto del programa.
4. Después de estudiar el contenido de cada clase, se realiza el ejercicio respectivo en el plazo de finalización establecido en el cronograma.
5. Es requisito realizar todos los ejercicios prácticos.
6. El programa está diseñado para conectar los temas tratados directamente con los desafíos organizacionales y profesionales que vive el aprendiz. Esto brinda una oportunidad para aplicar su aprendizaje en el trabajo diario, o sea aprender haciendo.
7. Una vez finalizados los 3 módulos y cumplidos los requisitos necesarios el Talento queda capacitado y será acompañado en todo momento para que obtenga el Certificado Internacional en Excelencia en el Servicio al Cliente acreditado por la Asociación Iberoamericana de Formación y Certificación AIFYC en Zaragoza, España; y también la Certificación del HIOUTAH en los USA.

*"No se puede enseñar a sonreír a los colaboradores.
Deben saber sonreír antes de contratarlos"
- Arte Nathan*



aifyc

Duración de la Certificación

El programa está diseñado para realizarse en 8 semanas:

1. Una tutoría de 2 horas por semana durante 8 semanas, total 16 horas.
2. Ocho lecciones en el Aula Virtual, trabajando 2 horas por semana, total 16 horas.
3. Desarrollo de un Plan de Servicio al Cliente a implantar en una organización, con un total de 11 horas.
4. Total del programa: 43 horas. El Aula Virtual permanece abierta por tres meses.

*“Si amas lo que haces y siempre pones al cliente primero,
el éxito será tuyo”*

- Ray Kroc

GDH
Cursos On-line

**CERTIFICADO DE EXCELENCIA EN
SERVICIO AL CLIENTE**

* Con Doble
Certificación Internacional

aifyc

VISÍTANOS → www.grupodesarrollohumano.com
info@grupodesarrollohumano.com





Grupo Desarrollo Humano GDH S.A.
Apartado Postal 669-1250 Escazú San José, Costa Rica
(506) 2228-7784 (506) 8342-1616
info@grupodesarrollohumano.com
<http://grupodesarrollohumano.com/cursos-on-line/>

Editado por Grupo Desarrollo Humano
©2024 Grupo Desarrollo Humano - Todos los derechos reservados



aifyc

Teléfono (506) 8342-1616 (506) 2228-7784
info@grupodesarrollohumano.com

Apartado Postal 669-1250 Escazú
www.grupodesarrollohumano.com