



Curso Ejecutivo de Servicio al Cliente

IniciaTalentos



Curso

Ejecutivo de Servicio al Cliente

Modalidad: **Presencial | 100% en línea | Híbrido**

Horarios: **Sabatino | Dominical (am)**

Duración: **3 meses**

Encuentros: **12 aprox.**

Índice

01

Presentación

Pág. 4

02

Plan de estudios

Pág. 5

03

Objetivos y Competencias

Pág. 7

04

¿Por qué nuestro programa?

Pág. 9

05

Cursos gratuitos

Pág. 11

06

Certificación

Pág. 12

Presentación

Este curso está diseñado para capacitar a tus colaboradores en servicio al cliente, alineándolos con las mejores prácticas y herramientas de tu organización. El servicio al cliente bien ejecutado permite a la empresa diferenciarse en el mercado, cada interacción bien gestionada abre nuevas oportunidades al crecimiento.

Aquí te mostramos por qué es la mejor elección para tu empresa:

- ✓ Fortalecimiento empresarial.
- ✓ Transformación cultural.
- ✓ Resultados medibles.
- ✓ Motivación y compromiso.

Este curso forma embajadores de marca capaces de transformar cada interacción en una experiencia memorable."



Plan de estudios

El plan de estudio fue diseñado de manera meticulosa para responder a las necesidades reales de las empresas, combinando teoría aplicada y ejercicios prácticos. Cada módulo se construyó con objetivos de aprendizaje claros orientados a resultados operativos y comerciales. El contenido fue validado por expertos en servicio, ventas y ética profesional, garantizando pertinencia y rigor.

Desarrollamos habilidades
que fidelizan clientes y
fortalecen el equipo.



1. Introducción al Servicio al Cliente Ejecutivo

- Introducción al rol del ejecutivo de servicio
- Gestión proactiva de la experiencia
- Canales omnicanal de servicio en la era digital

2. Servicio al Cliente

- Cultura centrada en el cliente
- Protocolo de atención al cliente
- Segmentación
- NPS
- Fuerza y técnicas de ventas

3. Comunicación

- Comunicación asertiva y manejo de objeciones
- Técnicas de escucha activa
- Barreras de la comunicación verbal y no verbal
- Resolución de reclamaciones y des escalación de clientes conflictivos

4. Pre Test (30pts)

- Módulo 1. Introducción al servicio al cliente ejecutivo
- Módulo 2. Servicio al cliente
- Módulo 3. Comunicación

5. Inteligencia Emocional

- Autorregulación emocional diaria
- Bornout
- Técnicas de resiliencia y empatía

6. Fidelización y Experiencias Memorables

- Estrategias para crear vínculos duraderos
- Ética e integridad en el servicio
- Etiqueta y Protocolo

7. Supervisión de Equipos

- Transición de ejecutivo a supervisor
- Gestión de equipo de alto rendimiento
- Calidad e interacciones

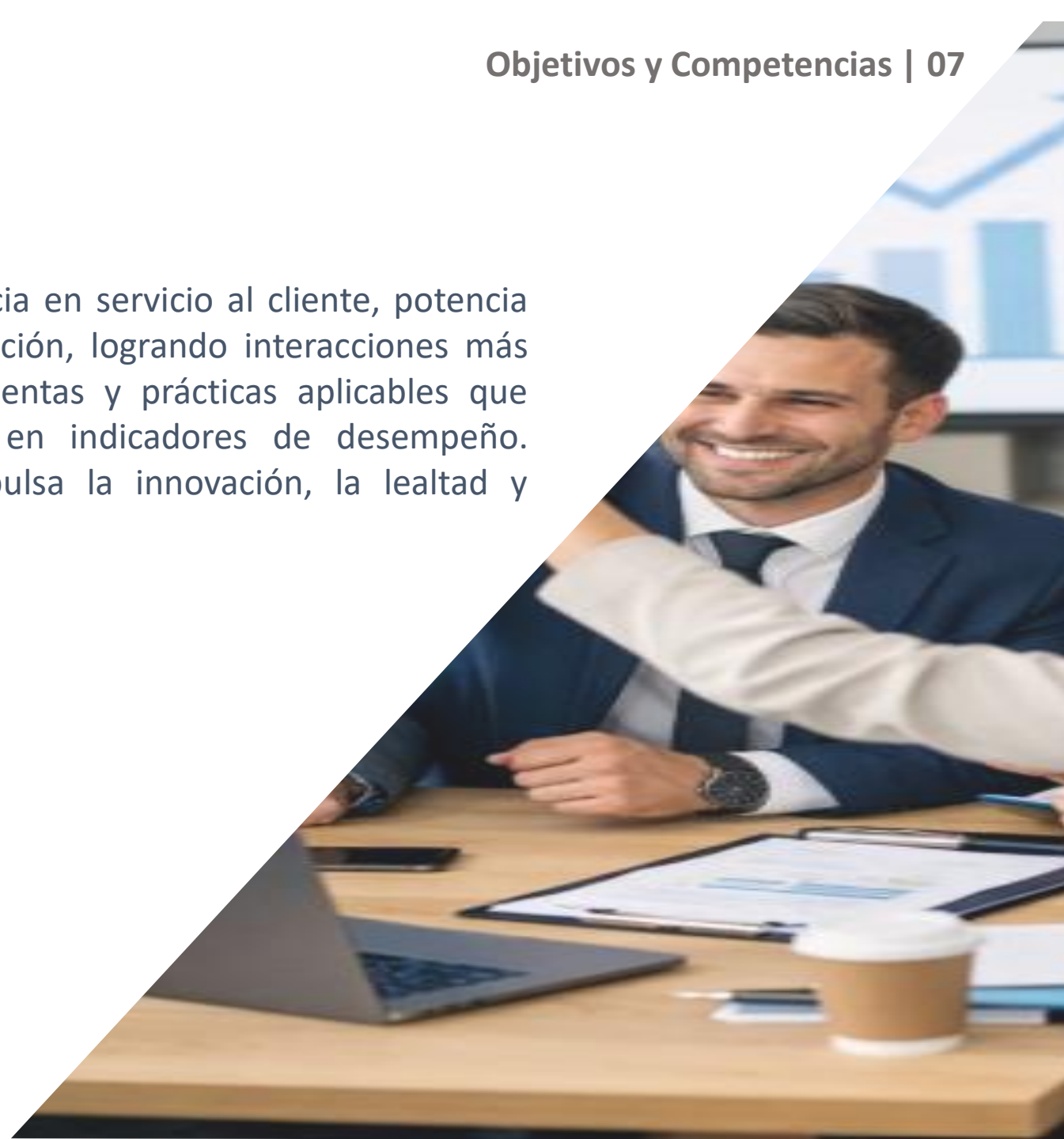
8. Evaluación Final (70pts)

- Módulo 1. Introducción al servicio al cliente ejecutivo
- Módulo 2. Servicio al cliente
- Módulo 6. Fidelización y experiencias memorables

Objetivos y Competencias

Este curso transforma equipos en referentes de excelencia en servicio al cliente, potencia habilidades clave como comunicación, empatía y resolución, logrando interacciones más efectivas y clientes más satisfechos. Incorpora herramientas y prácticas aplicables que permiten resultados inmediatos y mejoras medibles en indicadores de desempeño. Fomenta una cultura centrada en el cliente que impulsa la innovación, la lealtad y oportunidades comerciales responsables.

Convierte cada interacción
en ventaja competitiva y
crecimiento sostenible.





Objetivos Generales

- Mejorar la satisfacción del cliente
- Incrementar la eficiencia y operativa comercial
- Fortalecer la cultura organizacional
- Adoptar ética en cada interacción y proceso



Competencias

- Comunicación efectiva
- Escucha activa y empatía
- Resolución de conflicto y toma de decisiones
- Manejo de objeciones y análisis de datos.



¿Por qué nuestro programa?

Este programa ofrece formación práctica y directa, diseñada a partir de las necesidades reales del sector. Combina teoría esencial con ejercicios y casos aplicables al puesto para asegurar transferencia inmediata. El claustro docente aporta experiencia práctica y acompañamiento constante durante el proceso formativo. Medimos resultados con indicadores claros para garantizar impacto real en la empresa.

Ofrecemos + valor positivo



Este curso ofrece múltiples ventajas y características que permitirán al futuro colaborador avanzar en su carrera laboral. Estos son algunos motivos por lo que vale la pena estudiar en IniciaTalento:

1. Una institución que piensa en ti

Tenemos como misión convertir al futuro colaborador en un profesional con un perfil integral.

2. El mejor plan de estudios

Frente a otros planes de estudios anclados en el pasado, este curso de IniciaTalento le proporcionará al futuro colaborador contenido totalmente adaptado al mundo actual.

3. Máxima orientación laboral

La principal prioridad de IniciaTalento es ofrecer competencias útiles al futuro colaborador. Por eso, todo su enfoque, esfuerzo, recursos y métodos de enseñanza tienen una orientación laboral máxima.

4. Cursos gratuitos

IniciaTalento apuesta por ofrecerle siempre al futuro colaborador las mejores opciones para su futuro, por eso, cuando finalice su formación, podrá realizar de forma totalmente gratuita los diferentes cursos que ofrece esta institución, así como hacer labor social de enseñanza de lo aprendido durante su recorrido de aprendizaje.

No encontrarás un programa mejor que este para posicionar a los tuyos como un destacado Ejecutivo de Servicio al Cliente

Cursos gratuitos

Convencidos de que la formación continua es fundamental en cualquier colaborador, IniciaTalento ofrece una línea de aprendizaje de diferentes cursos en el que el futuro colaborador además de adquirir las competencias del curso ejecutivo de servicio al cliente, podrá adquirir e impartir conocimiento y habilidades del sector empresarial de un modo sencillo y práctico.

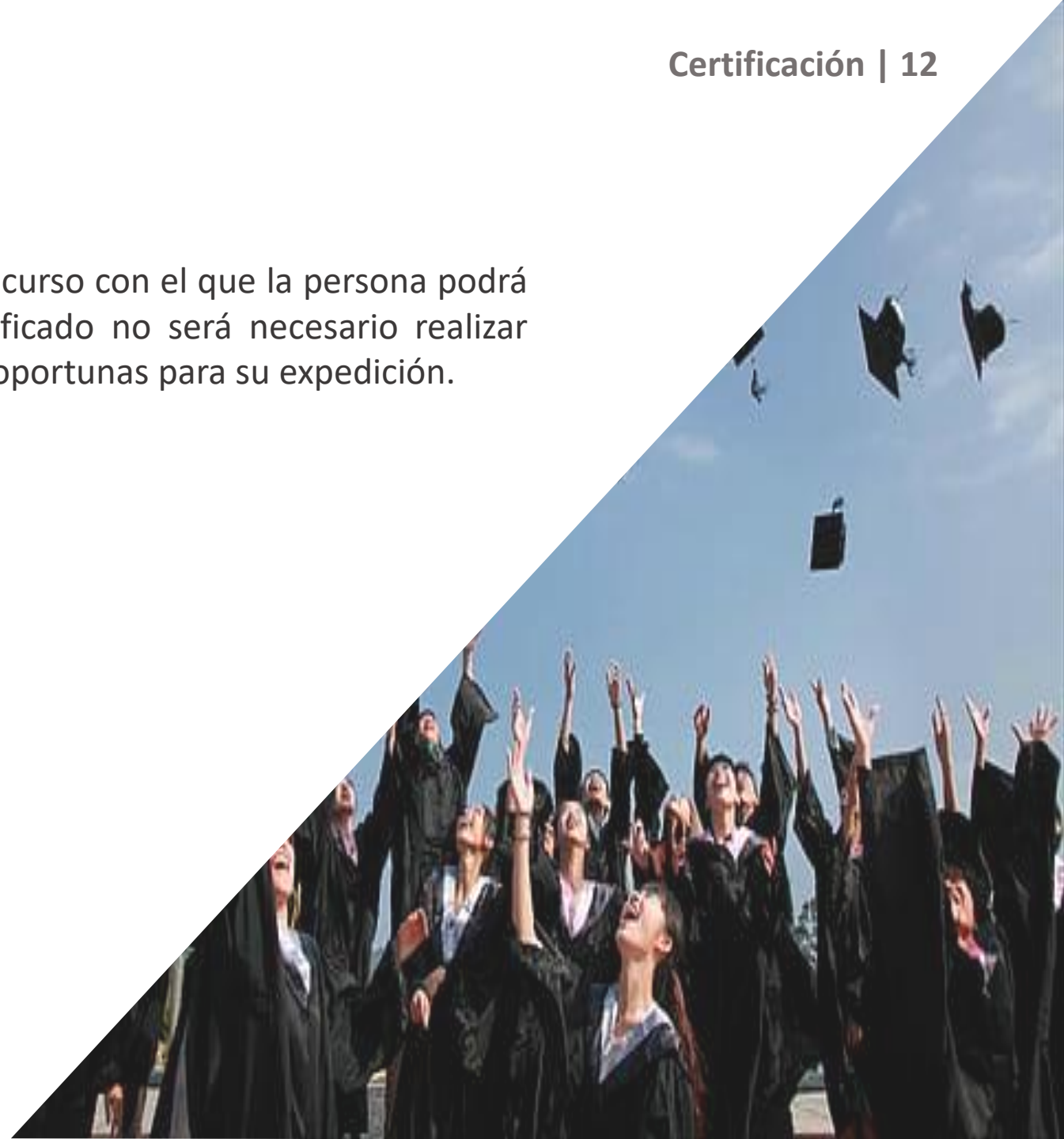
Refuerza sus competencias



Certificación

Esta formación permite alcanzar un certificado propio del curso con el que la persona podrá acreditar su participación. Para recibir el presente certificado no será necesario realizar ningún trámite. IniciaTalento realizará todas las gestiones oportunas para su expedición.

Dale un paso adelante a su
carrera profesional



Curso

Ejecutivo de Servicio al Cliente

IniciaTalentos

