



EDUCACIÓN
CONTINUA

UNIDAD
CORPORATIVA

TALLER EN ATENCIÓN AL CLIENTE

Ubicación

Av. Benavides 5440
Santiago de Surco
Lima 33 - Perú

Email: econtinua@urp.edu.pe
oec@urp.edu.pe

Telf: 708 0000 anexo 0018



UNIVERSIDAD
RICARDO PALMA

DESCRIPCIÓN

En el actual entorno competitivo, las organizaciones se enfocan en ofrecer una atención excelente a sus clientes. La persona de atención al cliente es un agente valor para la organización porque puede persuadir al cliente en su toma de decisiones.

El Programa de Atención al Cliente es un entrenamiento de alto impacto bajo la modalidad virtual, dirigido al personal que atiende las áreas de contacto con el cliente. Se ofrecerá una formación basada en las habilidades humanas, conocimiento técnico de los procesos de calidad en el servicio. Además, facilita las más reciente técnicas de atención al cliente, comunicación efectiva e inteligencia emocional, intra e interpersonal, las cuales están siendo empleadas por las grandes cadenas de hoteles y restaurantes.

OBJETIVO

Conducir efectivamente las interacciones con los clientes, desarrollar habilidades de confianza personal.

TEMARIO

HABILIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Introducción al servicio de calidad para hoteles
- Fortaleciendo la confianza y derribando miedos
- Atención personalizada
- Procesos que impactan en el Cliente

HERRAMIENTAS PARA CONOCER AL CLIENTE

- Manejo de crisis y conflictos con el cliente
- Conocimiento del cliente: empatía y habilidades blandas para la atención de impacto
- Técnicas para el manejo de clientes difíciles
- Momento de la verdad en el servicio en cada proceso.



ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

El Taller de Atención al Cliente utilizará como estrategia de intervención el modelo constructivista online enfocado en el participante y su experiencia profesional. Para el constructivismo la enseñanza no es una simple transmisión de conocimientos, es en cambio la organización de métodos de apoyo que permitan a los alumnos construir su propio saber. El participante construirá sus propios conocimientos y buenas prácticas a partir de una metodología participativa, dinámica y lúdica.

UTILIZAMOS UN MIX DE TÉCNICAS

- Role Playing en línea (Juego de roles) para asumir responsabilidades con clientes reales.
- Pizarras digitales y recursos digitales para potenciar la experiencia de aprendizaje.

PERFIL DEL EXPOSITOR

Mag. Martín Trelles Cruz

Licenciado en Ciencias de la Comunicación con especialidad en Publicidad, Relaciones Públicas, Marketing y Comunicación Corporativa. Diplomado en Administración Estratégica por el Instituto Europeo de Posgrado, España. Certificado en Liderazgo Directivo Internacional por San Diego Global Knowledge University, EE.UU. Magister en Solución de Conflictos por el Instituto de Gobierno y Gestión Pública de la Universidad de San Martín de Porres.

Gerente General de Divergia SAC, consultora de talento emprendedor. Speaker motivacional. He brindado workshops y consultorías para empresas líderes del sector público y privado como: Grupo El Comercio, Hermes, Atento, Hunt Oil Exploration and Production Company, Camposol, Instituto Peruano del Deporte, Promperú, INGEMMET, Instituto Invertir, StartUp Perú, Programa Juntos, Ministerio de la Producción, Ministerio de Salud, Hospital Nacional Cayetano Heredia, Hospital Almenara, Hospital Hermilio Valdizán, Hospital Nacional de Salud del Niño, Hospital Sabogal, Asociación Nacional de Guías Turísticos, Pardos Chicken, Minera Cerro Verde, entre otros.



Mag. Augusto Javier Cárdenas Bravo

Profesional en Educación, con maestría en Marketing en Turismo y hotelería, consultor y asesor en turismo y hotelería con más de 23 años de experiencia, especialista en gerencia de operaciones, marketing y diseño de productos hoteleros, gastronómicos y turísticos; y, sistemas de gestión de calidad. Experto en la gestión educativa y pedagógica en el ámbito turístico-hotelero y gastronómico, con 17 años de experiencia en el diseño de programas educativos, docencia en educación superior y andragógica aplicada en diversos contextos culturales y geográficos con dominio del idioma quechua nativo. Docente en la Universidad San Martín de Porres, ADEX, Universidad Norbert Wiener, Escuela Iberoamericana de Hotelería entre otros.

