



Service
Excellence



PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN

Atención al cliente



Certifica la Cámara de Comercio de Lima

INTRODUCCIÓN

¡Transforma la atención al cliente con estrategias innovadoras y el poder de la inteligencia artificial!

En un mundo donde la experiencia del cliente es crucial para el éxito de las organizaciones, la gestión eficaz de quejas y reclamos es una habilidad esencial. Este programa de especialización **capacitará a los participantes para enfrentar los desafíos actuales en la atención al cliente**, integrando herramientas de inteligencia artificial para optimizar los procesos, mejorar la experiencia del cliente y fortalecer la fidelización. Los participantes aprenderán a **gestionar situaciones complejas, a utilizar tecnologías emergentes** y a implementar soluciones personalizadas, elevando la calidad del servicio en su entorno laboral.

VALOR AGREGADO

Este programa se destaca por su enfoque práctico e innovador, que combina el aprendizaje teórico con la implementación de **herramientas tecnológicas avanzadas como la inteligencia artificial**.

Los participantes podrán aplicar los conocimientos adquiridos a través de simulaciones, estudios de caso y herramientas con IA. Además, obtendrán una certificación reconocida que valida sus habilidades en la gestión de quejas y reclamos, destacándose en un entorno laboral competitivo. Con un enfoque en la mejora continua y el desarrollo de competencias clave, este programa prepara a los profesionales para gestionar eficazmente la atención al cliente, enfrentando retos de manera proactiva y efectiva.

DIRIGIDO A

Profesionales de áreas de atención al cliente, supervisores, gerentes de servicio, responsables de relaciones con el cliente y cualquier persona interesada en mejorar sus habilidades para gestionar quejas y reclamos en un contexto tecnológico avanzado. Además, es ideal para aquellos que buscan integrar la inteligencia artificial en sus procesos de atención al cliente para optimizar la experiencia del usuario y mejorar la eficiencia operativa.

OBJETIVOS

- Desarrollar competencias en los participantes para gestionar de manera efectiva las quejas y reclamos, utilizando tanto métodos tradicionales como herramientas basadas en inteligencia artificial.
- Potenciar las habilidades de comunicación, resolución de conflictos y manejo emocional, a la vez que se incorporan tecnologías emergentes para automatizar y personalizar la atención al cliente.
- Fomentar una actitud proactiva y estratégica en los participantes, promoviendo el uso de la inteligencia artificial para mejorar la experiencia del cliente y fomentar la mejora continua en los procesos de atención.
- Impulsar la integración de soluciones tecnológicas avanzadas que optimicen los procesos de gestión de quejas y reclamos, permitiendo a los participantes desarrollar capacidades para innovar en la atención al cliente en su organización.

TEMARIO

Módulo 1: Atención al Cliente como pilar clave de experiencias diferenciadoras

- **Inmersión a la atención al cliente:** Conceptos clave y su relación con la detección de necesidades y expectativas, creación de una experiencia de cliente positiva
- **Perfilamiento de tipos de clientes:** Formas prácticas de segmentar clientes y especificar propuestas de valor que orienten la forma de relacionarse con ellos y su atención diferenciada
- **Herramientas para mapear y gestionar expectativas de clientes:** aplicación de Customer Journey Map para identificar los puntos de mejora en el servicio y atención al Cliente
- **Indicadores de calidad y satisfacción del cliente:** métodos tradicionales y apoyados en herramientas de análisis de datos
- **Cultura centrada en el cliente:** buenas prácticas de fortalecimiento de una cultura centrada en el cliente

Módulo 2: Comunicación asertiva, Manejo de Conflictos y Herramientas de IA

- **Comunicación efectiva en situaciones de conflicto:** escucha activa y empatía para comprender al cliente, uso del lenguaje positivo en momentos críticos
- **Gestión emocional en atención al cliente:** control de emociones propias y manejo del cliente difícil, estrategias para construir confianza y lealtad
- **Introducción al uso de IA en atención al cliente:** qué es la IA y cómo se aplica a la atención al cliente, beneficios de incorporar IA en la gestión de quejas y reclamos
- **Herramientas y la IA para la atención al cliente:** CRM, chatbots y asistentes virtuales, respuesta automatizada a reclamos frecuentes
- **Importa de análisis de datos con IA:** identificar patrones en quejas, sistemas predictivos para prevenir problemas futuros
- **Integración de IA con habilidades humanas:** balance entre atención automatizada y personalizada, casos de éxito de empresas que utilizan IA en atención al cliente

Módulo 3: Gestión de Reclamos: Aprendizaje organizacional y mejora continua

- **Normatividad sobre quejas y reclamos:** marco legal y regulaciones vigentes, derechos y responsabilidades de clientes y empresas, flujos estándar de atención de reclamos
- **Proceso de gestión de quejas y reclamos:** recepción, registro y análisis del reclamo, priorización y escalamiento de problemas
- **Diseño y seguimiento de soluciones efectivas:** respuestas rápidas y satisfactorias al cliente, personalización en la resolución de problemas, Sistemas de tracking y notificaciones al cliente, evaluación de satisfacción post-reclamo
- **Indicadores de efectividad:** Tiempo de respuesta, cierre de casos satisfactorios, efectividad del proceso de atención real vs ideal
- **Aprendizaje Estrategias de mejora continua:** análisis de causas y patrones en quejas y reclamos, retroalimentación interna para fortalecer el servicio

CRONOGRAMA

MÓDULO 1	MÓDULO 2	MÓDULO 3
Manuel Ramos	Roberto Álvarez	Manuel Ramos
Atención al Cliente como pilar clave de experiencias diferenciadoras	Comunicación, Manejo de Conflictos y Herramientas de IA	Gestión de Reclamos: Aprendizaje organizacional y mejora continua
Sesión 1 lunes, 24 feb	Sesión 6 miércoles, 12 mar	Sesión 11 lunes, 31 mar
Sesión 2 miércoles, 26 feb	Sesión 7 lunes, 17 mar	Sesión 12 miércoles, 02 abr
Sesión 3 lunes, 03 mar	Sesión 8 miércoles, 19 mar	Sesión 13 lunes, 07 abr
Sesión 4 miércoles, 05 mar	Sesión 9 lunes, 24 mar	Sesión 14 miércoles, 09 abr
Sesión 5 lunes, 10 mar	Sesión 10 miércoles, 26 mar	Sesión 15 lunes, 14 abr

PLANA DOCENTE

Manuel Ramos

Especialista en atención al cliente

Más de 20 años de experiencia en empresas privadas, del estado y servicios de consultorías en diversas industrias. Ha sido Subgerente de gestión de experiencia del cliente para Ferreycorp S.A.A., y Jefe de Experiencia del cliente de Ferreyros S.A.

Magíster en Administración de la Universidad ESAN y Certificado por Strativity Group en Customer Experience Management. Economista de la Universidad de Lima.

Roberto Álvarez

Experto en Proyectos Digitales e IA

Comunicador de profesión, máster en marketing y gestión comercial.

Más de 20 años trabajando en proyectos digitales para diversas categorías y países como Argentina, Perú, Ecuador, Colombia, Australia y EE.UU.

En los últimos años trabajó con diversas empresas en crecimiento, desarrollando estrategias y capacitaciones para emprendedores. Docente de prestigiosas casas de estudio.

**INICIO:**

Lunes, 24 de febrero

FIN:

Lunes, 14 de abril

**FRECUENCIA:**

Lunes y miércoles

08:00 p.m. a 11:00 p.m

**DURACIÓN:**

60 horas académicas (45min. C/U)

**MODALIDAD:**

Online (Sesiones en tiempo real)

**INVERSIÓN:**

Tarifa regular: S/ 1600

Socio CCL: S/ 1200

**CERTIFICACIÓN DIGITAL:**

A nombre de la Cámara de Comercio de Lima

MÉTODOS DE PAGO

• Depósitos o transferencia Cuenta corriente en soles banco



Banco o agente BCP
193-1943271-0-99



Banco o agente Interbank
005-0000007180



Banco BBVA
0011-0130-0100003020



Banco Scotiabank
000-2019361

Todas nuestras cuentas están a nombre de **CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA - Ruc: 20101266819**

• Tarjeta de crédito Podrá realizar sus pagos con rapidez y total seguridad.



1. Ingresar a nuestra página web: www.camaralima.org.pe
2. Buscar: **Pagos online**, parte superior derecha.
3. Ingresar **datos de la empresa y/o persona** que solicito el servicio.
4. Ingresar **datos de la tarjeta de crédito y detalle del servicio**.
5. Procesar pago.

Luego de realizar el pago, enviar el voucher de pago indicando el RUC y/o DNI del depositante al **asesor educativo**.

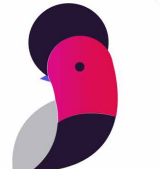


Exclusivo para VISA

Hasta 6 cuotas sin intereses con tus tarjetas de crédito BBVA y 12 cuotas con BCP.

Preguntar por términos y condiciones.

• Billetera electrónica Escanea y paga



Considerar

Los horarios que están en la programación de todos los eventos que se realice están sometidos a cualquier cambio por cualquier inconveniente que se presente. ***Los cambios de los horarios serán notificados con anticipación.**



| CONTÁCTANOS

Lima ✉ programasccl@camaralima.org.pe ☎ 994 250 942

Provincias ✉ cclprovincias@camaralima.org.pe ☎ 981 237 156