

ÁREA

# VENTAS

## Servicio al Cliente

**Live -  
Online**

CIDES Corpotraining



Ventas |  
Marketing |  
Servicio al Cliente

ÍNDICE

## ÍNDICE DE CURSOS

- [Atención/Servicio al Cliente y Comunicación](#)
- [Taller de Ventas y Negociación Efectiva](#)



**Live -  
Online**

CIDES Corpotraining

Curso Online

# Atención/Servicio al Cliente y Comunicación

Facilitador:  
**Cristián Ruiz G.**



## Curso Online (Sincrónico) Atención/Servicio al Cliente y Comunicación

Cristián Ruiz Gutiérrez

### Fundamentación

Las personas que interactúan a diario con los clientes son la imagen de la organización. De ahí la importancia en la calidad del servicio, ya que de esta interacción el cliente se forma una opinión acerca de la atención que brinda dicha organización.

La calidad es la llave del éxito de todo colaborador con responsabilidades en el servicio al cliente, y la calidad en el servicio al cliente es el cimiento sobre el que se construye el éxito y las ganancias de la organización.

Quienes atienden a los clientes en forma directa ocupan las posiciones más importantes de una organización, porque son las que deben satisfacer sus demandas, por lo tanto, deben ser las mejores capacitadas. En pocas palabras un cliente satisfecho nos traerá un cliente potencial.

### Objetivo general

Al finalizar el curso y durante éste, los participantes identificarán y desarrollarán la sensibilidad, las actitudes y las conductas que se requieren para implantar y potenciar una estrategia eficaz de atención al cliente tanto interno como externo, y que en consecuencia se promueva la fluidez y el desempeño de los procesos de la organización.

### Objetivos específicos

- Adquirir conocimientos y las prácticas necesarias para implementar una actitud de servicio al cliente eficiente y eficaz.
- Conocer los aspectos esenciales involucrados en los procesos de comunicación, relacionados con la atención al cliente.
- Aprender técnicas que mejorarán el servicio que se brinda al cliente en la organización.
- Incorporar elementos claves de la atención al cliente interno y externo.

## Metodología a aplicar – online en tiempo real

- Mediante una **plataforma de aprendizaje virtual** con un facilitador online -en tiempo real- basado en las herramientas desarrolladas para el e-learning, se presentan los conocimientos con apoyo audiovisual y herramientas complementarias. El facilitador guía, impulsa, presenta, desafía y responde a las necesidades de aprendizaje de los participantes y de la organización.
- Se utilizarán exposiciones teóricas breves, ejercicios teóricos personales y exposición de casos que implican role playing. Un punto relevante que hay que señalar es que, como consecuencia del método de trabajo, los participantes logran altos niveles de autoconocimiento (propiocepción), motivación, confianza y compromiso.
- El método de trabajo requiere y exige una interacción on line activa para propiciar la adquisición de conocimientos y el auto desarrollo.

## Usted Recibirá - en formato digital

- Presentación del Curso en formato PDF.
- Certificado de participación y aprobación del curso

## Certificación

La Política de CIDES Corpotraining para la Certificación es emitir para los participantes 2 tipos alternativos de Certificado (con **verificación en línea**), según se cumplan los siguientes requisitos:

### 1. Certificado de Participación en el curso:

- Para quienes hayan asistido al menos al **75% de la duración total** (horas) establecida para el curso.

### 2. Certificado de Participación y Aprobación del curso:

- Para quienes hayan aprobado el Test Final de Conocimientos (obligatorio para participantes con Sence y voluntario para los demás) con un **57% de las respuestas correctas** y que, al mismo tiempo,
- Hayan asistido al menos al **75% de la duración total** (horas) establecida para el curso.

## Testimonios de Participantes en Este Curso

- *Muy entretenido, didáctico y lo mejor se aprendió a cómo resolver un problema y tratar al cliente.* **Nelcy Figueroa. (SOC.CGPV LTDA) - Chile**
- *Interactivo, ameno y educativo. Seguir así con este perfil de profesores .... Excelentes ...* **Mario Vidal. (SOCIEDAD CONTRACTUAL MINERA EL ABRA) - Chile**
- *Curso dinámico que facilita el aprendizaje. La metodología utilizada por el relator facilita el aprendizaje al poner en práctica lo enseñado.* **Elizabette Galleguillos. (SOCIEDAD CONTRACTUAL MINERA EL ABRA) - Chile**



### Nuestro Facilitador **Cristián Ruiz Gutiérrez**

Actor, Director y Dramaturgo.

Licenciado en Artes de la Representación.

Diplomado en Pedagogía Teatral, UC.

Profesor Ramo Dramaturgia Universidad UNIACC

Dramaturgo/Director La Máquina Teatro

Magíster en Artes (2015), mención teoría y prácticas teatrales, de la Pontificia Universidad Católica de Chile



# Programa del Curso Online

## Atención/Servicio al Cliente y Comunicación

- Atención al Cliente
- Todos somos clientes
- Clientes internos y externos
- El ciclo del servicio al cliente
- Necesidades del cliente interno
- Calidad y atención al cliente
- Procesos internos
- Cadena de valor
- Valor agregado
- Elementos claves en la organización de atención al cliente
- Impacto de los componentes del Rapport
- La comunicación en la atención al cliente
- La comunicación como calidad del servicio al cliente
- Comunicación verbal y no verbal
- Role Play
- Asertividad, respeto, empatía
- Fases de la atención al cliente
- La confianza y las promesas
- Preguntas importantes
- World café
- Plan de acción

# Información general



CURSO ONLINE Atención/Servicio al Cliente y Comunicación	
Duración total:	8 horas totales – 2 sesiones virtuales en vivo de 4 horas c/u.
Modalidad:	Online en Vivo (Sincrónico).
Informaciones:	Tel: +569 9320 2663 / Email: <a href="mailto:contacto@cides.com">contacto@cides.com</a>
Organismo Capacitador:	CIDES Corpotraining Ltda. / Rut: 77.334.850-2
Código interno:	654
Código Sence*: <b>12-38-0062-25</b>	<b>Nombre Sence del Curso:</b> Técnicas Para La Atención, Servicio Y Comunicación A Clientes
* Actividad de Capacitación autorizada por el SENCE para los efectos de la franquicia tributaria de capacitación, no conducente al otorgamiento de un título o grado académico.	
<b>Especificaciones técnicas:</b> Navegadores recomendados: Cómo unirse a la sesión: Micrófono: Acceso:	Google Chrome(38+)                         Mozilla Firefox(45+)                         Opera Desde un PC o notebook – <i>No es necesario descargar ningún programa.</i> Idealmente contar con micrófono habilitado, pero no obligatorio. Restringido sólo a cada uno de los participantes inscritos.

## Inscripciones

Éstas no están disponibles, porque el curso no está programado de forma abierta (con fecha). Sin embargo, puedes dejar tu **interés de participación en el formulario** ubicado arriba a la derecha en la página web de este curso, y así podremos avisarte de forma anticipada para cuando se programe.

## Precio Referencial (en modalidad Abierta Live-Online):

Dado que el curso no se encuentra en estos momentos programado (con fecha), los valores indicados son **sólo referenciales**.

	CLP Chile	US Dólar
<b>Precio por participante</b> (Valores exentos de IVA)	<b>\$110.000</b>	<b>US\$145</b>

## CURSOS CERRADOS (In-Company):

Adicionalmente, te informamos que todos nuestros cursos pueden ser [cotizados de forma cerrada \(in company\)](#) para un grupo de al menos 8 personas.







Curso Online

# Taller de Ventas y Negociación Efectiva

Facilitador:  
Sergio Celis



## Curso Online (Sincrónico)

# Taller de Ventas y Negociación Efectiva

Sergio Celis.

## Presentación

Para toda organización que opera en el mercado, la venta es vital para su existencia y evolución. Por lo tanto, para garantizar la permanencia de ésta en el tiempo, es fundamental contar con una fuerza de venta capacitada y con alto conocimiento de las necesidades de los clientes

Este taller está destinado a entregar elementos fundamentales para el logro del perfeccionamiento en la relación con el cliente. El aprendizaje de los factores que intervienen en la preocupación por el cliente permite alcanzar un rendimiento de calidad, prestar un óptimo servicio, y ser un buen comunicador y representante de la organización a la que se pertenece.

## Objetivos

- Al término de este curso, los participantes serán capaces de:
- Utilizar nuevas estrategias de venta
- Identificar las razones por las cuales deben estar orientados hacia el cliente
- Como ser un buen asesor de negocios y negociador eficaz

## Metodología a aplicar – online en tiempo real

- Mediante una **plataforma de aprendizaje virtual** con un facilitador online -en tiempo real- basado en las herramientas desarrolladas para el e-learning, se presentan los conocimientos con apoyo audiovisual y herramientas complementarias. El facilitador guía, impulsa, presenta, desafía y responde a las necesidades de aprendizaje de los participantes y de la organización.
- En este curso se combinan explicaciones teóricas con casos prácticos destinados a proporcionar las herramientas necesarias de aplicación en el día a día.

# Usted Recibirá – en formato digital

- Presentación del Curso en formato PDF.
- Certificado de participación y aprobación del curso

## Certificación

La Política de CIDES Corpotraining para la Certificación es emitir para los participantes 2 tipos alternativos de Certificado (con **verificación en línea**), según se cumplan los siguientes requisitos:

### 1. Certificado de Participación en el curso:

- Para quienes hayan asistido al menos al **75% de la duración total** (horas) establecida para el curso.

### 2. Certificado de Participación y Aprobación del curso:

- Para quienes hayan aprobado el Test Final de Conocimientos (obligatorio para participantes con Sence y voluntario para los demás) con un **57% de las respuestas correctas** y que, al mismo tiempo,
- Hayan asistido al menos al **75% de la duración total** (horas) establecida para el curso.

# Programa del Curso

## Taller de Ventas y Negociación Efectiva



### La Venta

- Concepto de venta.
- Los paradigmas de la venta.
- Factores culturales de las ventas.
- Customer Journey

### El Vendedor

- Características del vendedor
- Personalidad del vendedor
- Automotivación

### La comunicación en venta

- Escucha activa y asertividad
- Comunicación verbal y no verbal
- Análisis transaccional

### Psicología de ventas

- Psicología de ventas
- Persuasión
- Satisfacción del cliente

### El Cliente

- Como abordar a clientes nuevos
- Tipología de clientes
- Calidad de servicio al cliente
- Manejo de clientes difíciles

### Protocolo de venta

- Protocolos teóricos
- Creación de protocolos

### Negociación

- Manejo de objeciones
- Modelos de negociación
- Tácticas de negociación

### Post venta y seguimiento

- Cierre de ventas
- Técnicas de seguimiento de ventas



## Nuestro Facilitador

# Sergio Celis

- Psicólogo
- Gerente General de Trades Consulting Group
- Magister en RRHH y RRLL
- Diplomado en: Relaciones Laborales, Ingeniería de la Capacitación y Evaluación ROI
- Facilitador internacional certificado por ATD, con mas 500 relatorías en Chile y el Extranjero
- 22 años de experiencia en cargos de jefatura de RRHH y consultoría estratégica de DO y RRHH realizando evaluaciones de personal, capacitación, asesoría y consultoría a empresas públicas y privadas. Conocimientos en modelos de gestión por competencias, normativas laborales, procedimientos de certificación de calidad, prevención de riesgos y tecnologías de la información.

## Testimonios de Participantes en Este Curso

- *Fue un curso muy motivacional y emocional que me ayudará a resolver las dificultades del día a día con mis clientes y poder enfrentar con mayor facilidad mi trabajo.* **Patricia Galdamez. (COLCHONES ROSEN SAIC) - Chile**
- *Un curso dinámico y Sergio, excelente, nos hacía partícipes de los contenidos. A pesar de su experiencia siempre estaba buscando nuestro punto de vista u opinión para poder explicar los contenidos desde nuestro cargo o función. Sin duda creo que eso marca la diferencia en su forma de transmitir. Felicitaciones a Sergio.* **Romina Salinas. (COLCHONES ROSEN SAIC) - Chile**
- *Conocimientos prácticos, entregados de una forma dinámica y entretenida.* **Priscilla Muñoz Salas. (UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO) - Chile**
- *Muy buen curso para mejorar habilidades y técnicas de ventas ayuda a conocer y entender las relaciones vendedor-comprador, la comunicación y distintas personalidades.* **Janete Pizarro. (HIDRAULICA JC DIVISIÓN IMPORTACIÓN SPA) - Chile**

# Información general



CURSO ONLINE Taller de Ventas y Negociación Efectiva	
Duración total:	16 horas totales – 4 sesiones virtuales en vivo de 4 horas c/u.
Modalidad:	Online en Vivo (Sincrónico).
Informaciones:	Tel: +569 9320 2663 / Email: <a href="mailto:contacto@cides.com">contacto@cides.com</a>
Organismo Capacitador:	CIDES Corpotraining Ltda. / Rut: 77.334.850-2
Código interno:	739
Código Sence*: <b>12-38-0244-79</b>	Nombre Sence del Curso: Técnicas De Ventas Y Negociación Efectiva
* Actividad de Capacitación autorizada por el SENCE para los efectos de la franquicia tributaria de capacitación, no conducente al otorgamiento de un título o grado académico.	
<b>Especificaciones técnicas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Navegadores recomendados</li> <li>- Cómo unirse a la sesión</li> <li>- Micrófono</li> <li>- Acceso</li> </ul>	Google Chrome(38+)     Mozilla Firefox(45+)     Opera Desde un PC o notebook – <i>No es necesario descargar ningún programa.</i> Idealmente contar con micrófono habilitado, pero no obligatorio. Restringido a cada uno de los participantes inscritos.

## Inscripciones

Éstas no están disponibles, porque el curso no está programado de forma abierta (con fecha). Sin embargo, puedes dejar tu **interés de participación en el formulario** ubicado arriba a la derecha en la página web de este curso, y así podremos avisarte de forma anticipada para cuando se programe.

## Precio Referencial (en modalidad Abierta Live-Online):

Dado que el curso no se encuentra en estos momentos programado (con fecha), los valores indicados son **sólo referenciales**.

	CLP Chile	US Dólar
Precio por participante (Valores exentos de IVA)	\$130.000	US\$180

## CURSOS CERRADOS (In-Company):

Adicionalmente, te informamos que todos nuestros cursos pueden ser **cotizados de forma cerrada (in company)** para un grupo de al menos 8 personas.





02

03

04

05

06

07

08

147,09

88,76

56,91

34,09

701 1701

