

Catálogo de Formación 2023

**contact
center**
INSTITUTE

the client group.

Nuestra misión como **grupo empresarial** es ayudar y transformar las relaciones de los empleados y los clientes con las compañías, de **principio a fin**.

contact
center
INSTITUTE

Líderes en España en **formación, auditoría y consultoría**, diseñamos y desarrollamos el modelo de relación con el cliente.

- AUDITORÍAS
- FORMACIONES
- CONSULTORÍAS

cliCC

Gestionamos las relaciones con los clientes. Expertos en servicio de alto valor añadido.

- CONTACT CENTER OMNICANAL
- SERVICIOS MULTIIDIOMA
- SOLUCIONES PERSONALIZADAS

smartCex®

Damos forma a las **experiencias de empleados y clientes**. Construimos relaciones duraderas.

- SMART LEARNINGS
- SMART PRODUCTS
- SMART PROJECTS

BCustomer
congress

Creadores y organizadores. Encuentro para compartir **experiencias y mejores prácticas** en la gestión de clientes y empleados.

- + DE 100 SPEAKERS
- + DE 3000 ASISTENTES
- 8 EDICIONES

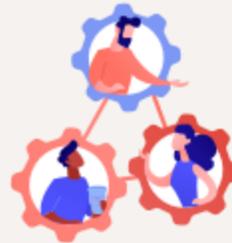
Nuestro fin es **ayudar a las empresas a ofrecer un servicio de gestión de clientes excelente**. Impulsándolas a mejorar su actividad y la gestión en el día a día, crear propuestas de valor que alineen los objetivos del negocio a las expectativas de los clientes, mediante el desarrollo de los equipos.

Pasión por el cliente, responsabilidad y excelencia, estas son las líneas maestras que definen nuestro objetivo en el negocio de la consultoría estratégica. Cada uno de ellos se compone de servicios especializados para dar una **solución real, flexible y sostenible en el tiempo**.



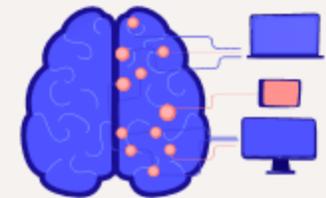
ORIENTACIÓN A RESULTADOS

Presentación de soluciones con un alto valor añadido que cumplen las expectativas del servicio y posicionan a la compañía con una ventaja competitiva.



SOMOS "AGENTES DE CAMBIOS"

Somos "agentes de cambio":
Implica la transferencia de conocimientos, *Know How* y la capacitación del personal.



ESPECIALIZACIÓN

El equipo dispone de amplios conocimientos sobre los procesos de gestión de clientes, sus inputs y outputs, la parte operacional, y, sobretodo, un grado muy alto de especialización.

NUESTRA METODOLOGÍA

**contact
center**
INSTITUTE



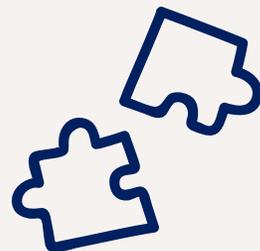
LEARNING BY DOING

Método de formación que consiste básicamente en aprender haciendo



Discovery learning

Método de formación que en el que el participante aprende de forma activa mediante el descubrimiento y el desafío



GAMIFICACION

Uso de mecánicas de juego para potenciar las formaciones

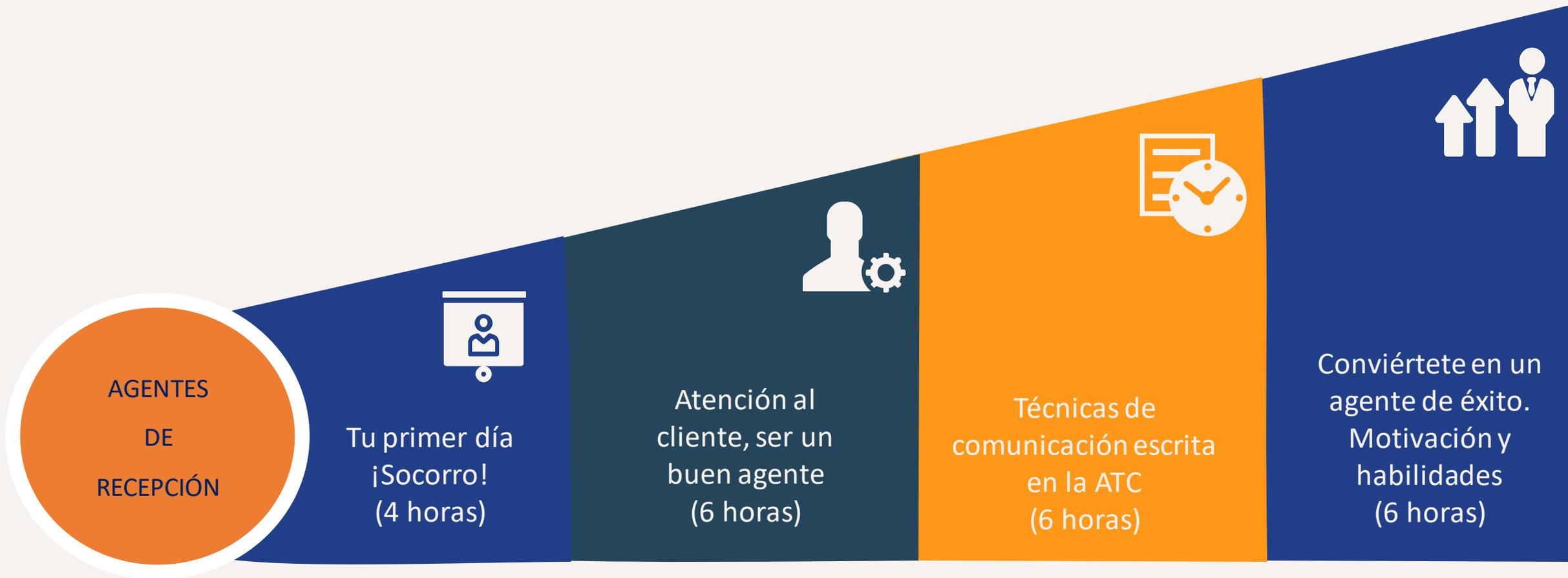




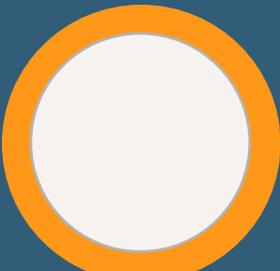
AGENTES DE RECEPCIÓN

**contact
center**
INSTITUTE

NIVEL INICIAL



CURSO | Tu primer día ¡Socorro!



 Modalidad Presencial	 Duración 4 horas (1 sesión)	 Modalidad Aula Virtual	 Duración 4 horas (1 sesión)
ITINERARIO <i>NIVEL INICIAL</i>			
OBJETIVO 1 Ayudar al agente a incorporarse con confianza y positivismo para evitar factores de estrés y potenciar al máximo sus ventajas.	OBJETIVO 2 Aprender y practicar técnicas de control de la voz y el lenguaje que les ayudarán a generar satisfacción y disfrutar con su trabajo.	OBJETIVO 3 Desarrollar técnicas de atención al cliente que mejoren la resolución y fidelicen a los clientes.	
Competencias Habilidades de ATC Seguridad Escucha activa Lenguaje positivo			

CURSO | Tu primer día ¡Socorro!

TEMARIO

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- ¿Qué se espera de nosotros?
- Nuestros objetivos

COMPETENCIAS NECESARIAS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Características de un buen agente
- La escucha activa y los niveles de la escucha activa
- La voz: vocalización, entonación, ritmo y volumen
- La positivización del lenguaje

EL TRATO Y LA GESTIÓN DEL CLIENTE

- La gestión del silencio (positivo y negativo)
- Las normas de trato
- La sonrisa telefónica
- La personalización
- La detección de los estados de ánimo. Nos ven con las orejas

Taller “Mi primera llamada ¿y ahora que hago?”

Se realizarán diversas simulaciones con distintas temáticas donde los participantes deberán poner en práctica los conocimientos adquiridos. Cada simulación está basada en un caso real con sentimientos, expectativas y reacciones de clientes que encontrarán en su día a día.

CURSO | Atención al cliente, ser un buen agente

Formaciones complementarias

Gestión del cliente.
No te lles los muertos



Modalidad

Presencial



Duración

6 horas
(1 sesión)



Modalidad

Aula Virtual



Duración

6 horas
(2 sesiones de
3 horas)



Competencias

Habilidades ATC



Asertividad



Escucha Activa



Lenguaje Positivo



ITINERARIO *NIVEL INICIAL*

OBJETIVO 1

Aprender a utilizar la voz y el lenguaje para superar las expectativas del cliente.

OBJETIVO 2

Desarrollar técnicas de atención al cliente y de estructura de llamada que nos ayuden a aumentar la resolución y la satisfacción del cliente.

OBJETIVO 3

Incentivar la escucha activa en la atención al cliente.

CURSO | Atención al cliente, ser un buen agente

TEMARIO

LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- ¿Qué se espera de nosotros?
- Nuestros objetivos
- La atención al cliente

LA POSITIVIZACIÓN DEL LENGUAJE

- Lenguaje positivo
- Lenguaje efectivo
- Palabras poderosas

LA ESCUCHA ACTIVA

- La escucha activa
- Niveles de escucha
- Elementos que contribuyen a una escucha activa
- Entrenamiento de la escucha activa
- Beneficios de la escucha activa

LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Empatía e introducción a la asertividad: cómo actuar en llamadas difíciles
- La escala de conflicto y el protocolo de actuación: el control de la llamada
- El rol del agente y el poder de las preguntas: La fidelización y el SAC
- Todas las quejas son oportunidades de fidelización

Taller “Aplica las habilidades de la ATC creando tu imagen a través de la voz”

Se realizarán diversas simulaciones con distintas temáticas donde los participantes deberán poner en práctica los conocimientos adquiridos. Cada simulación está basada en un caso real con sentimientos, expectativas y reacciones de clientes que encontrarán en su día a día.

CURSO | Técnicas de comunicación escrita en la ATC





Modalidad
Presencial



Duración
6 horas
(1 sesión)



Modalidad
Aula Virtual



Duración
6 horas
(2 sesiones de 3 horas)



Competencias

Transmisión de emociones


Comunicación escrita


Habilidades de ATC


ITINERARIO *NIVEL INICIAL*

OBJETIVO 1	OBJETIVO 2	OBJETIVO 3
Desarrollar la capacidad de redacción consiguiendo mejorar la satisfacción en el canal escrito.	Adquirir recursos y herramientas para una buena transmisión de emociones y actitudes a través del canal escrito.	Aprender a redactar respuestas aplicando las técnicas adecuadas a las nuevas tecnologías, dando así un mejor uso a las redes sociales y a los emails.

TEMARIO

EL PAPEL DE LA COMUNICACIÓN ESCRITA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Ventajas e inconvenientes de la comunicación escrita
- Ejemplos reales de comunicación escrita: la imagen corporativa
- ¿Qué imagen debe dar tu organización?
- Los distintos canales de comunicación escrita que disponemos
- Características específicas de cada canal

LA TRANSMISIÓN DE EMOCIONES Y DE ACTITUD DE AYUDA MEDIANTE EL CANAL ESCRITO

- El tono de un mensaje escrito
- La interpretación de quejas y conflictos por e-mail
- ¿Qué y cómo transmitiría el mismo mensaje en persona?

LA REDACCIÓN Y RESPUESTA A LAS PETICIONES

- Aspectos a tener en cuenta para redactar
- Cómo contestar en: e-mail, tweet y chat
- Las peticiones escritas
- La lectura comprensiva y global
- La lectura en diagonal, cuidado con el robot

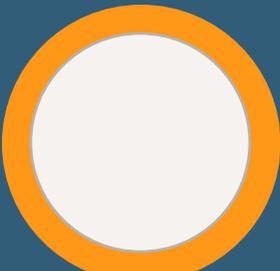
TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE UTILIDAD

- El método DASP
- Consejos de utilidad en la gestión del e-mail

Taller “Tienes un e-mail”

Se realizarán diversas simulaciones de videoconferencia con distintas temáticas donde deberán poner en práctica los conocimientos adquiridos. Cada simulación está basada en un caso real con sentimientos, expectativas y reacciones de clientes que encontrarán en su día a día

CURSO | Conviértete en un agente de éxito. Motivación y habilidades





Modalidad

Presencial



Duración

6 horas
(1 sesión)



Modalidad

Aula Virtual



Duración

6 horas
(2 sesiones de
3 horas)



Competencias

Asertividad



Proactividad



Motivación



Mejora auto-concepto



ITINERARIO *NIVEL INICIAL*

OBJETIVO 1

Desarrollar actitudes y comportamiento clave en la gestión del cliente.

OBJETIVO 2

Aprender la importancia de cómo fluir en el trabajo, conociendo los momentos de mayor rendimiento y aprendiendo a tener un equilibrio entre disfrutar y ser eficientes.

OBJETIVO 3

Desarrollar una actitud proactiva y asertiva en el trabajo, entendiendo que es la clave para llegar a desarrollar al máximo nuevas potencialidades.



CURSO | Conviértete en un agente de éxito. Motivación y habilidades

TEMARIO

LAS BASES DE UN TRABAJADOR COMPETENTE

- La actitud de un buen trabajador
- Las diferencias críticas
- Hechos y opiniones
- Las creencias limitadoras y las potenciadoras
- Los valores y objetivos

LA PROACTIVIDAD Y EL EFECTO PIGMALIÓN

- La proactividad y la reactividad
- La toma de control y responsabilidad
- El círculo de influencia
- Efecto Pigmalión
- La profecía auto-cumplida
- La clave de tu actitud

EL AUTO-CONCEPTO Y EL FLOW

- El auto-concepto, la auto-estima y auto-imagen
- El principal modulador de nuestra conducta
- El Flow
- ¿Cómo influir en el trabajo?
- El equilibrio de la eficiencia

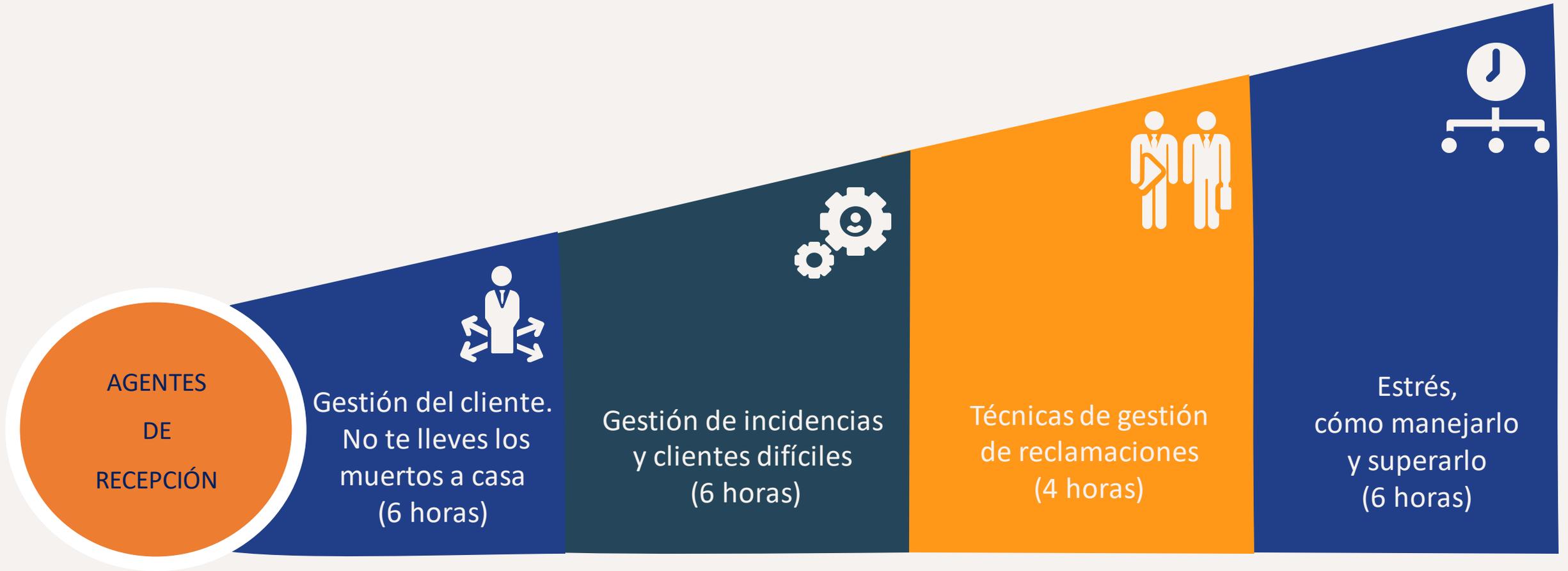
LA ASERTIVIDAD

- ¿Qué es la asertividad?
- Claves para ser más asertivos en el trabajo

Taller “Tu mejor versión”

Se realizarán diversas simulaciones con distintas temáticas donde deberán poner en práctica los conocimientos adquiridos. Cada simulación está basada en un caso real con sentimientos, expectativas y reacciones de clientes que encontrarán en su día a día .

NIVEL INTERMEDIO



CURSO | Gestión del cliente. No te lleves los muertos a casa



 Modalidad Presencial	 Duración 6 horas (1 sesión)	 Modalidad Aula Virtual	 Duración 6 horas (2 sesiones de 3 horas)
ITINERARIO <i>NIVEL INTERMEDIO</i>			
OBJETIVO 1 Conocer la importancia de conocerse a uno mismo y así controlar las emociones, bajo el enfoque de la inteligencia intrapersonal.	OBJETIVO 2 Aprender cómo, mediante una escucha activa, se pueden dirigir las emociones y la actitud de los clientes, bajo el foco de la inteligencia interpersonal.	OBJETIVO 3 Potenciar la comunicación asertiva, a través de habilidades y herramientas que ayudarán al equipo a gestionar sus emociones.	
Competencias Inteligencia intrapersonal Inteligencia interpersonal Escucha activa Comunicación asertiva			

CURSO | Gestión del cliente. No te lleves los muertos a casa

TEMARIO

- **LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**
 - Las inteligencias múltiples
 - ¿Qué es la inteligencia emocional?
 - El papel de las emociones en nuestro día a día
 - Funciones de la Inteligencia emocional
 - La PNL para gestionar la emoción del cliente
 - Habilidades personales y comunicativas: empatía, asertividad y escucha activa
- **LA INTELIGENCIA INTRAPERSONAL**
 - Reconocer y manejar nuestras propias emociones.
 - Inteligencia emocional y auto-motivación.
 - Autoconcepto y autoestima
- **LA INTELIGENCIA INTERPERSONAL**
 - Reconoce y maneja las emociones y sentimientos de los demás
 - Influye en las emociones de tu cliente
 - Cómo provocar un cambio de actitud en un grupo.
 - El efecto Pigmalión

Taller “Desde mi punto de vista...”

Se realizarán diversas simulaciones con distintas temáticas donde deberán poner en práctica los conocimientos adquiridos. Cada simulación está basada en un caso real con sentimientos, expectativas y reacciones de clientes que encontrarán en su día a día.

CURSO | Gestión de incidencias y clientes difíciles

Formaciones complementarias

1. Metodología conductual, conoce a tu cliente



Modalidad

Presencial



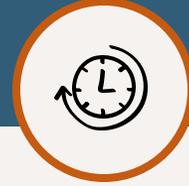
Duración

6 horas
(1 sesión)



Modalidad

Aula Virtual



Duración

6 horas
(2 sesiones de 3 horas)



Competencias

Arquetipos clientes difíciles



Comunicación



Gestión emocional



Proactividad



ITINERARIO *NIVEL INTERMEDIO*

OBJETIVO 1

Adquirir una actitud proactiva ante clientes difíciles, viéndolos como una oportunidad de fidelización y no como un agente estresor.

OBJETIVO 2

Entender al cliente, ponerse en su piel y adaptar la comunicación y estrategias para abordar con éxito llamadas complicadas de acuerdo al tipo de cliente y su estado.

OBJETIVO 3

Aprender desarrollar y gestionar la inteligencia emocional que nos permita tratar situaciones difíciles y ser más efectivos en la atención al cliente.

TEMARIO

NUESTRA ACTITUD ANTE LAS SITUACIONES DIFÍCILES

- Expectativas vs percepciones
- La visión proactiva en situaciones difíciles
- ¿Cómo lidiar con nuestros clientes y situaciones difíciles?
- Herramientas para manejar emociones en la gestión de quejas y reclamaciones
- Técnicas de gestión de incidencias y reclamaciones

ENTENDIENDO A LOS CLIENTES: ARQUETIPOS DE CLIENTES DIFÍCILES

- Identificación de arquetipos: tipología de los clientes más habituales
- Rasgos que caracterizan a los clientes difíciles
- La experiencia de nuestro cliente
- Separamos al cliente del problema
- Dale la vuelta: las situaciones difíciles como oportunidad de fidelización del cliente

Taller “¿Cómo tratar a cada tipo de cliente? Aprende a defender tu posición sin antagonizar al cliente”

Se realizarán diversas simulaciones con distintas temáticas donde deberán poner en práctica los conocimientos adquiridos. Cada simulación está basada en un caso real con sentimientos, expectativas y reacciones de clientes que encontrarán en su día a día.

CURSO | Técnicas de gestión de reclamaciones

Formaciones complementarias

1. Gestión de incidencias y clientes difíciles
2. Estrés, cómo manejarlo y superarlo



Modalidad

Presencial



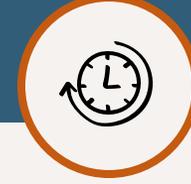
Duración

4 horas
(1 sesión)



Modalidad

Aula Virtual



Duración

4 horas
(1 sesión)



Competencias

Resolución



Gestión emocional



Resiliencia



Comunicación



Compromiso con el cliente



ITINERARIO *NIVEL INTERMEDIO*

OBJETIVO 1

Aprender a conceptualizar las principales insatisfacciones y reclamaciones de los clientes para convertir esta situación en algo positivo.

OBJETIVO 2

Gestionar las habilidades personales y comunicativas para abordar las situaciones complejas de forma efectiva.

OBJETIVO 3

Conocer el proceso estándar para la gestión de reclamaciones, desde un enfoque de habilidades personales y procesos técnicos.

CURSO | Técnicas de gestión de reclamaciones

TEMARIO

LA PROACTIVIDAD EN LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES

- Cambia tu lenguaje ¡Se proactivo!
- Círculo de preocupación y de influencia
- En busca de la satisfacción del cliente
- Las claves de la satisfacción del cliente

PROCESO ESTÁNDAR PARA GESTIÓN DE OBJECIONES

- Escuchar el punto de vista del cliente
- Tratar de determinar exactamente los hechos
- Asumir responsabilidades
- Proponer soluciones
- Ofrecer soluciones concretas
- Establecer compromisos

TÉCNICAS DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES

- El conflicto
- Técnicas para rebatir objeciones
- La contra-argumentación
- ¿Cuándo tenemos que negociar con un cliente?
- ¿Por qué es importante la negociación?

Taller “Protesta a gritos”

Se realizarán diversas simulaciones con distintas temáticas donde los comerciales deberán poner en práctica los conocimientos adquiridos. Cada simulación está basada en un caso real con sentimientos, expectativas y reacciones de clientes que encontrarán en su día a día.

CURSO | Estrés, cómo manejarlo y superarlo





Modalidad

Presencial



Duración

6 horas
(1 sesión)



Modalidad

Aula Virtual



Duración

6 horas
(2 sesiones de 3 horas)



Competencias

Gestión emocional

Inteligencia intrapersonal

Gestión del estrés

Optimización del tiempo

ITINERARIO *NIVEL INTERMEDIO*

OBJETIVO 1
Conocer los desencadenantes de estrés que existen en el entorno, y las situaciones laborales y personales que influyen en aspectos conductuales del estrés.

OBJETIVO 2
Aprender técnicas y habilidades para la correcta gestión del estrés, desde la prevención y reducción, hasta la solución del estrés laboral.

OBJETIVO 3
Saber cómo optimizar y gestionar el tiempo de trabajo para aprovecharlo al máximo.

CURSO | Estrés, cómo manejarlo y superarlo

TEMARIO

EL ESTRÉS Y SUS SÍNTOMAS

- ¿Existe el estrés?
- Tipos y síntomas de estrés
- Desencadenantes y causas del estrés en un Contact Center
- Aspectos fisiológicos, cognitivos y conductuales del estrés
- El burnout

GESTIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

- El estrés y las relaciones humanas (clientes, jefes y compañeros).
- Técnicas y habilidades para la prevención y reducción del estrés laboral
- Terapia racional emotiva de Ellis (A-B-C)
- La sensibilización encubierta.
- La inoculación del estrés
- La solución de problemas
- Técnicas de relajación

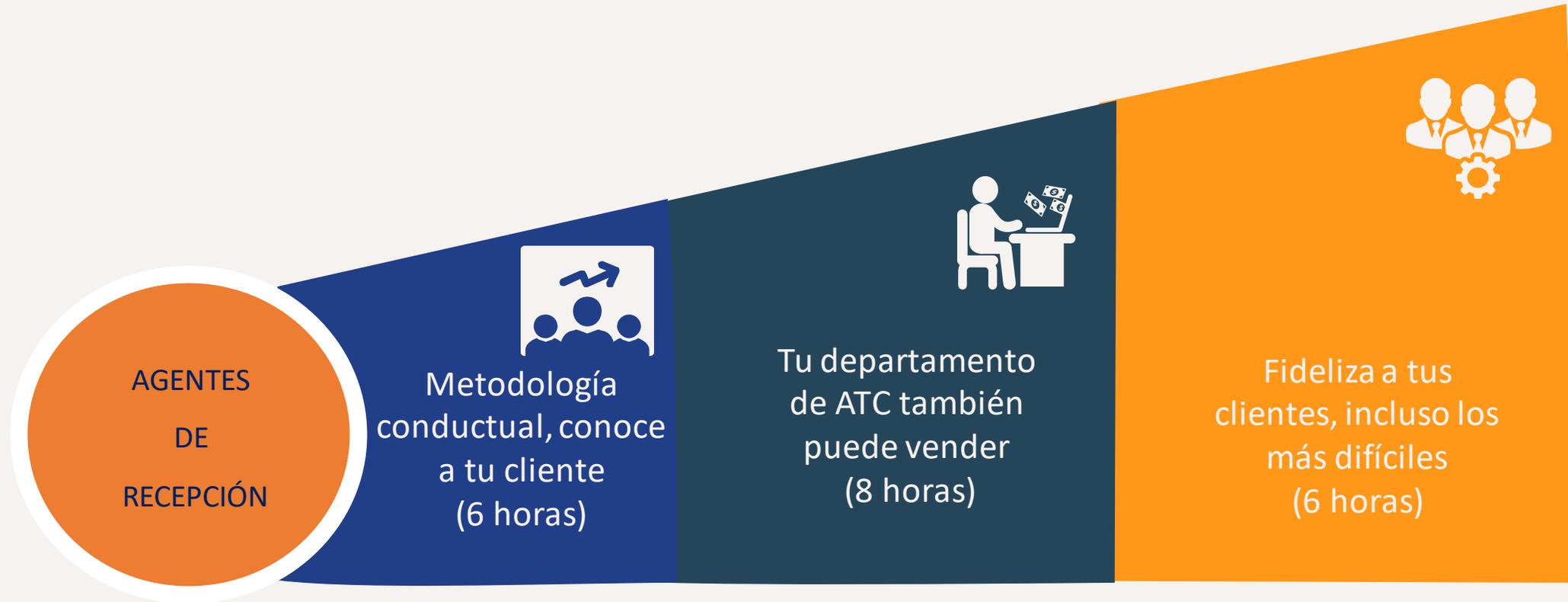
GESTIÓN DEL TIEMPO Y DEL TRABAJO

- El estrés y la gestión del tiempo
- La productividad: convertir las horas en minutos y los minutos en horas
- El tiempo no es dinero
- El estrés y la carga de trabajo
- El papel del estrés y la presión en el trabajo
- La estrategia de Covey

Taller “¿Cómo gestiono esta situación?”

Se realizarán diversas simulaciones con distintas temáticas donde deberán poner en práctica los conocimientos adquiridos. Cada simulación está basada en un caso real con sentimientos, expectativas y reacciones de clientes que encontrarán en su día a día.

NIVEL AVANZADO



CURSO | Metodología conductual, conoce a tu cliente





Modalidad
Presencial



Duración
6 horas
(1 sesión)



Modalidad
Aula Virtual



Duración
6 horas
(2 sesiones de 3 horas)



Competencias

Comunicación 

Personalización 

Autoconocimiento 

Adaptación 

ITINERARIO *NIVEL AVANZADO*

OBJETIVO 1	OBJETIVO 2	OBJETIVO 3
Adaptar la comunicación a la tipología de cliente , dependiendo el perfil conductual que posee.	Incorporar herramientas de personalización media ante la metodología conductual.	Potenciar el propio perfil conductual , así como sus puntos fuertes en los procesos de ATC o venta.

contact center
INSTITUTE

CURSO | Metodología conductual, conoce a tu cliente

TEMARIO

LAS BASES DE LA METODOLOGÍA CONDUCTUAL

- Autoconocimiento a partir de la metodología conductual
- Aspectos básicos de las metodologías conductuales
- El propio color y los puntos fuertes
- Áreas a desarrollar según el propio perfil

IDENTIFICA EL COLOR DE TUS CLIENTES

- ¿Cómo identificar el color de cada cliente?
- La comunicación con el cliente: lenguaje verbal, no verbal y para-verbal.

ADAPTACIÓN DE LA COMUNICACIÓN AL CLIENTE

- ¿Cómo podemos adaptar nuestra comunicación a los clientes según su perfil?
- ¿Cómo gestionar la diversidad de clientes? Te enseñamos a adaptarte a él
- Adaptar el lenguaje verbal y la estrategia para cada tipo de cliente.

Taller: “Cambia el cliente, cambia la comunicación”

Se realizarán diversas simulaciones con distintas temáticas donde los comerciales deberán poner en práctica los conocimientos adquiridos. Cada simulación está basada en un caso real con sentimientos, expectativas y reacciones de clientes que encontrarán en su día a día.

CURSO | Tu departamento de ATC también puede vender

Formaciones complementarias

1. Gestión del cliente. No te lleves los muertos
2. Metodología conductual, conoce a tu cliente



Modalidad

Presencial



Duración

8 horas
(1 sesión)



Modalidad

Aula Virtual



Duración

8 horas
(2 sesiones de
4 horas)



Competencias

Resiliencia



Proactividad



Técnicas de venta



Análisis de necesidades



ITINERARIO *NIVEL AVANZADO*

OBJETIVO 1

Entender la importancia de que cada llamada es una oportunidad de venta, y que la satisfacción del cliente es nuestro objetivo.

OBJETIVO 2

Entender que satisfacer una necesidad no tiene por qué ser difícil, sólo se debe analizar y sondear para dar la respuesta acertada.

OBJETIVO 3

Incorporar herramientas de personalización de ventas por medio del método SPIN que fidelicen a los clientes

CURSO | Tu departamento de ATC también puede vender

TEMARIO

VENDER Y QUE TE GUSTE

- Todas las llamadas son oportunidades
- Transforma una consulta en una venta
- Gestión del cambio: salir de la zona de confort
- Proactividad y reactividad
- El círculo de influencia

TÉCNICAS DE VENTA TELEFÓNICA

- Las competencias básicas en la venta telefónica
- El cross-selling
- Habilidades: escucha activa, preguntas de sondeo, superación de objeciones y reformulación positiva
- Actitudes: proactividad y sonrisa telefónica

LA TÉCNICA DE VENTA POR EXELENIA. EL MODELO SPIN A TU SERVICIO

- ¿En qué consiste este método?
- Tipos de preguntas del método SPIN.
- Preguntas de situación.
- Preguntas sobre problemas.
- Preguntas sobre implicación.
- Preguntas sobre necesidad-beneficio.

Taller “Tu también puedes vender en un departamento de ATC”

Se realizarán diversas simulaciones con distintas temáticas donde deberán poner en práctica los conocimientos adquiridos. Cada simulación está basada en un caso real con sentimientos, expectativas y reacciones de clientes que encontrarán en su día a día.

CURSO | Fideliza a tus clientes, incluso los más difíciles





Modalidad
Presencial



Duración
6 horas
(1 sesión)



Modalidad
Aula Virtual



Duración
6 horas
(2 sesiones de 3 horas)



Competencias

Empatía

Conexión emocional

Arquetipos de clientes

Estrategia comercial

Asertividad

ITINERARIO *NIVEL AVANZADO*

OBJETIVO 1	OBJETIVO 2	OBJETIVO 3
Entender el porqué de la fidelización en el éxito de una empresa, ya que un cliente satisfecho no es suficiente.	Aprender a ponernos en la piel de nuestro cliente y saber qué le fideliza en cada momento.	Incorporar herramientas de fidelización mediante nuestra actitud, respuesta y oferta al cliente.

contact center
INSTITUTE

CURSO | Fideliza a tus clientes, incluso los más difíciles

TEMARIO

ENTENDIENDO LA FIDELIZACIÓN

- Qué es la fidelización y los promotores
- El valor económico de la fidelización
- Impacto e importancia de la fidelización
- Los valores y la fidelización
- Tu rol en la fidelización

HERRAMIENTAS DE FIDELIZACIÓN

- Tu actitud y la fidelización
- Asertividad y positivismo
- Generando fidelización en situaciones difíciles
- Tipos de clientes y situaciones difíciles

PERSONALIZACIÓN: CÓMO FIDELIZAR A CADA TIPO DE CLIENTE

- Conocimiento del cliente: arquetipos de clientes
- Identificación de clientes clave
- Mapa de empatía
- Factores de fidelización y vinculación con la compañía
- Espiral de la lealtad
- Cómo generar fidelización en diferentes tipos de clientes

Taller “La fabrica de promotores”

Se realizarán diversas simulaciones con distintas temáticas donde se deberán poner en práctica los conocimientos adquiridos. Cada simulación se guiará por la creación de un plan de acción personalizado por cada uno de los arquetipos de cliente.



AGENTES DE EMISIÓN

**contact
center**
INSTITUTE

NIVEL INICIAL



CURSO | No vendas, haz que te compren

Formaciones complementarias

1. Metodología conductual, conoce a tu cliente



Modalidad

Presencial



Duración

8 horas
(1 sesión)



Modalidad

Aula Virtual



Duración

8 horas
(2 sesiones de 4 horas)



Competencias

Habilidades comerciales



Detección de necesidades



Argumentarios de venta



ITINERARIO *NIVEL INICIAL*

OBJETIVO 1

Desarrollar argumentarios de venta teniendo en cuenta las necesidades del cliente.

OBJETIVO 2

Aprender a sondear de forma efectiva en el proceso de venta.

OBJETIVO 3

Avanzar la técnica de venta hacia una venta consultiva, con capacidad de negociación y con un cierre más efectivo.

CURSO | No vendas, haz que te compren

TEMARIO

TÉCNICA DE VENTA CONSULTIVA

- ¿Cómo reconocer necesidades?
- ¿Qué hacer cuando tenemos una oportunidad?
- Aspectos a tener en cuenta para satisfacer las necesidades del cliente
- Técnicas ¡vende satisfaciendo al cliente!

ARGUMENTARIO DE VENTAS

- El saludo: superando los filtros.
- El sondeo.
- La presentación del producto.
- Las objeciones.
- El momento del cierre.

LA TÉCNICA DE VENTA POR EXCELENCIA. EL MODELO SPIN EN TU SERVICIO

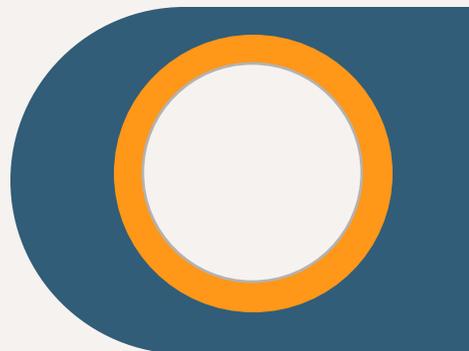
- ¿En qué consiste este método?
- Tipos de preguntas del método SPIN
- Preguntas de situación
- Preguntas sobre problemas
- Preguntas sobre implicación
- Preguntas sobre necesidad-beneficio

Taller “¡No es telepatía, es escuchar!”

Se realizarán diversas simulaciones con distintas temáticas donde los comerciales deberán poner en práctica los conocimientos adquiridos. Cada simulación está basada en un caso real con sentimientos, expectativas y reacciones de clientes que encontrarán en su día a día

Además, grabaremos a los participantes para que posteriormente se pueda analizar su intervención (opcional).

CURSO | Metodología conductual, conoce a tu cliente





Modalidad
Presencial



Duración
6 horas
(1 sesión)



Modalidad
Aula Virtual



Duración
6 horas
(2 sesiones de 3 horas)



Competencias

Comunicación 

Personalización 

Autoconocimiento 

Adaptación 

ITINERARIO *NIVEL INICIAL*

OBJETIVO 1	OBJETIVO 2	OBJETIVO 3
Adaptar la comunicación a la tipología de cliente , dependiendo el perfil conductual que posee.	Incorporar herramientas de personalización media ante la metodología conductual.	Potenciar el propio perfil conductual , así como sus puntos fuertes en los procesos de ATC o venta.

contact center
INSTITUTE

CURSO | Metodología conductual, conoce a tu cliente

TEMARIO

LAS BASES DE LA METODOLOGÍA CONDUCTUAL

- Autoconocimiento a partir de la metodología conductual
- Aspectos básicos de las metodologías conductuales
- El propio color y los puntos fuertes
- Áreas a desarrollar según el propio perfil

IDENTIFICA EL COLOR DE TUS CLIENTES

- ¿Cómo identificar el color de cada cliente?
- La comunicación con el cliente: lenguaje verbal, no verbal y para-verbal.

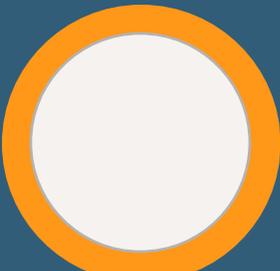
ADAPTACIÓN DE LA COMUNICACIÓN AL CLIENTE

- ¿Cómo podemos adaptar nuestra comunicación a los clientes según su perfil?
- ¿Cómo gestionar la diversidad de clientes? Te enseñamos a adaptarte a él
- Adaptar el lenguaje verbal y la estrategia para cada tipo de cliente.

Taller: “Cambia el cliente, cambia la comunicación”

Se realizarán diversas simulaciones con distintas temáticas donde los comerciales deberán poner en práctica los conocimientos adquiridos. Cada simulación está basada en un caso real con sentimientos, expectativas y reacciones de clientes que encontrarán en su día a día.

CURSO | Conviértete en un agente de éxito. Motivación y habilidades





Modalidad

Presencial



Duración

6 horas
(1 sesión)



Modalidad

Aula Virtual



Duración

6 horas
(2 sesiones de
3 horas)



Competencias

Asertividad



Proactividad



Motivación



Mejora auto-concepto



ITINERARIO *NIVEL INICIAL*

OBJETIVO 1

Desarrollar actitudes y comportamiento clave en la gestión del cliente.

OBJETIVO 2

Aprender la importancia de cómo fluir en el trabajo, conociendo los momentos de mayor rendimiento y aprendiendo a tener un equilibrio entre disfrutar y ser eficientes.

OBJETIVO 3

Desarrollar una actitud proactiva y asertiva en el trabajo, entendiendo que es la clave para llegar a desarrollar al máximo nuevas potencialidades.



CURSO | Conviértete en un agente de éxito. Motivación y habilidades

TEMARIO

LAS BASES DE UN TRABAJADOR COMPETENTE

- La actitud de un buen trabajador
- Las diferencias críticas
- Hechos y opiniones
- Las creencias limitadoras y las potenciadoras
- Los valores y objetivos

LA PROACTIVIDAD Y EL EFECTO PIGMALIÓN

- La proactividad y la reactividad
- La toma de control y responsabilidad
- El círculo de influencia
- Efecto Pigmalión
- La profecía auto-cumplida
- La clave de tu actitud

EL AUTO-CONCEPTO Y EL FLOW

- El auto-concepto, la auto-estima y auto-imagen
- El principal modulador de nuestra conducta
- El Flow
- ¿Cómo influir en el trabajo?
- El equilibrio de la eficiencia

LA ASERTIVIDAD

- ¿Qué es la asertividad?
- Claves para ser más asertivos en el trabajo

Taller “Tu mejor versión”

Se realizarán diversas simulaciones con distintas temáticas donde deberán poner en práctica los conocimientos adquiridos. Cada simulación está basada en un caso real con sentimientos, expectativas y reacciones de clientes que encontrarán en su día a día .

NIVEL INTERMEDIO

AGENTES
DE
EMISIÓN



Técnicas de negociación,
obtener un sí
(8 horas)



Que no se te escape ningún
cliente ¡el
método SPIN!
(6 horas)



Gestión del cliente.
No te lleves los
muertos a casa
(6 horas)



Gestión de cobro y
negociación
avanzada
(8 horas)

CURSO | Técnicas de negociación, obtener un sí

Formaciones complementarias

1. Gestión del cliente.
No te lleves los muertos
2. Gestión de incidencias y clientes difíciles



Modalidad

Presencial



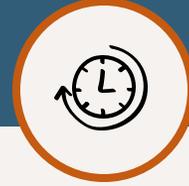
Duración

8 horas
(1 sesión)



Modalidad

Aula Virtual



Duración

8 horas
(2 sesiones de
4 horas)



Competencias

Técnicas de negociación



Habilidades comerciales



Técnicas para rebatir objeciones



Conocimiento del cliente



ITINERARIO *NIVEL INTERMEDIO*

OBJETIVO 1

Conocer estrategias y técnicas de negociación eficaces para ganar efectividad en el cierre de ventas.

OBJETIVO 2

Desarrollar habilidades y actitudes para poder llegar a percibir las emociones del cliente, y conseguir su atención y aceptación.

OBJETIVO 3

Incorporar técnicas de venta que ayudarán a rebatir y superar las objeciones de manera efectiva.

CURSO | Técnicas de negociación, obtener un sí

TEMARIO

INTRODUCCIÓN A LA NEGOCIACIÓN. BASE CONCEPTUAL

- Definición y características de la negociación
- ¿Cuáles son las necesidades de nuestros clientes?
- La pirámide de Maslow

CLAVES PARA NEGOCIAR

- Las creencias: nos desacemos de las creencias limitadoras
- Habilidades y actitudes de negociación
- Análisis y preparación de la negociación
- Las fases de la negociación: la presentación, introducción y el HOOK

LA SUPERACIÓN DE OBJECIONES

- Clasificación de clientes difíciles según su actitud
- ¿Cómo tratar al cliente para conseguir vender?
- Estrategias para rebatir objeciones
- Tácticas y contratácticas en la negociación
- El cierre de la negociación

HERRAMIENTAS Y MÉTODOS DE NEGOCIACIÓN

- MAPAN como herramienta de negociación
- El modelo Harvard: los 4 principios del método
- Técnica sí/no/sí

Taller “¡Negocia con tu cliente!”

Se realizarán diversas simulaciones con distintas temáticas donde los comerciales deberán poner en práctica los conocimientos adquiridos. Cada simulación está basada en un caso real con sentimientos, expectativas y reacciones de clientes que encontrarán en su día a día.

CURSO | Que no se te escape ningún cliente ¡El método SPIN!



 Modalidad Presencial	 Duración 6 horas (1 sesión)	 Modalidad Aula Virtual	 Duración 6 horas (2 sesiones de 3 horas)
ITINERARIO <i>NIVEL INTERMEDIO</i>			
OBJETIVO 1 Aprender a realizar preguntas dirigidas en función de tu objetivo de venta y de la tipología de cliente incrementando el volumen de las venta.	OBJETIVO 2 Desarrollar habilidades y actitudes para poder llegar a percibir las emociones del cliente, y conseguir su atención y aceptación.	OBJETIVO 3 Detectar las necesidades del cliente de manera eficaz, favoreciendo la resolución de problemas en la venta.	
Competencias Técnicas de venta Detección de necesidades Comunicación			



CURSO | Que no se te escape ningún cliente ¡El método SPIN!

TEMARIO

TIPOS DE VENTA

- El up-selling
- El cross-selling
- ¿Cómo aplicarlo?

TÉCNICAS DE VENTA CRUZADA

- Técnica de satisfacción de las necesidades.
- Técnica de la solución de un problema.
- El metalenguaje aplicado a la venta

EL MÉTODO SPIN

- S. Preguntas de situación
- P. Preguntas de problema
- I. Preguntas de implicación
- N. Preguntas de necesidad y Preguntas de beneficio

Taller “Nuestro objetivo: la venta”

A través de las técnicas de análisis se diseñarán casos prácticos que representen las casuísticas más habituales de la venta del servicio dónde los participantes deberán de aplicar el método SPIN. Para ello, primero establecerán la estrategia de venta y posteriormente, la escenificarán mediante la representación de role playing.

CURSO | Gestión del cliente. No te lleves los muertos a casa



 Modalidad Presencial	 Duración 6 horas (1 sesión)	 Modalidad Aula Virtual	 Duración 6 horas (2 sesiones de 3 horas)
ITINERARIO <i>NIVEL INTERMEDIO</i>			
OBJETIVO 1 Conocer la importancia de conocerse a uno mismo y así controlar las emociones, bajo el enfoque de la inteligencia intrapersonal.	OBJETIVO 2 Aprender cómo, mediante una escucha activa, se pueden dirigir las emociones y la actitud de los clientes, bajo el foco de la inteligencia interpersonal.	OBJETIVO 3 Potenciar la comunicación asertiva, a través de habilidades y herramientas que ayudarán al equipo a gestionar sus emociones.	
Competencias Inteligencia intrapersonal Inteligencia interpersonal Escucha activa Comunicación asertiva			

CURSO | Gestión del cliente. No te lleves los muertos a casa

TEMARIO

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

- Las inteligencias múltiples
- ¿Qué es la inteligencia emocional?
- El papel de las emociones en nuestro día a día
- Funciones de la Inteligencia emocional
- La PNL para gestionar la emoción del cliente
- Habilidades personales y comunicativas: empatía, asertividad y escucha activa

LA INTELIGENCIA INTRAPERSONAL

- Reconocer y manejar nuestras propias emociones.
- Inteligencia emocional y auto-motivación.
- Autoconcepto y autoestima

LA INTELIGENCIA INTERPERSONAL

- Reconoce y maneja las emociones y sentimientos de los demás
- Influye en las emociones de tu cliente
- Cómo provocar un cambio de actitud en un grupo.
- El efecto Pigmalión

Taller “Desde mi punto de vista...”

Se realizarán diversas simulaciones con distintas temáticas donde deberán poner en práctica los conocimientos adquiridos. Cada simulación está basada en un caso real con sentimientos, expectativas y reacciones de clientes que encontrarán en su día a día.

CURSO | Gestión de cobro y negociación avanzada

Formaciones complementarias

1. Gestión de incidencias y clientes difíciles
2. Estrés, cómo manejarlo y superarlo



Modalidad

Presencial



Duración

8 horas
(1 sesión)



Modalidad

Aula Virtual



Duración

8 horas
(2 sesiones de
4 horas)



Competencias

Introducción PNL



Inteligencia emocional



Negociación



Superación de filtros



ITINERARIO *NIVEL AVANZADO*

OBJETIVO 1

Conocer cuáles son los aspectos básicos de una negociación de cobros desarrollando habilidades y técnicas que permitan la superación de filtros.

OBJETIVO 2

Aprender a sondear, entender el contexto y la estructura de conversación en cobros y negociación.

OBJETIVO 3

Conocer y saber aplicar las habilidades personales, y de gestión emocional propias y del cliente, requeridas para el cobro.

TEMARIO

INTRODUCCIÓN A LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA (PNL)

- Introducción a la PNL
- ¿Qué es la inteligencia emocional?
- El papel de las emociones en nuestro día a día
- La PNL para gestionar la emoción del cliente
- La comunicación asertiva: objetivo, elementos, reglas básicas y degradación
- Habilidades para la negociación y el cobro: empatía, automotivación, respeto y templanza

GESTIÓN DE COBRO Y SUPERACIÓN DE FILTROS

- Introducción a la gestión de cobro
- La importancia del cobro para la negociación
- El papel del agente telefónico en el cobro
- La superación de filtros
- Llegar a hablar con la persona idónea
- Cómo tratar con las barreras

LA NEGOCIACIÓN AVANZADA

- Definición y características de la negociación
- Análisis y preparación de la negociación
- Estrategias y conductas ante la negociación
- Tácticas y contratácticas en la negociación
- Define una estrategia de negociación: identificación de objetivos y opciones
- Estructura de la conversación en cobros y negociación: la exposición de los hechos, sondear y entender el contexto del cliente y la negociación
- El cuadro de soluciones

Taller “Números rojos”

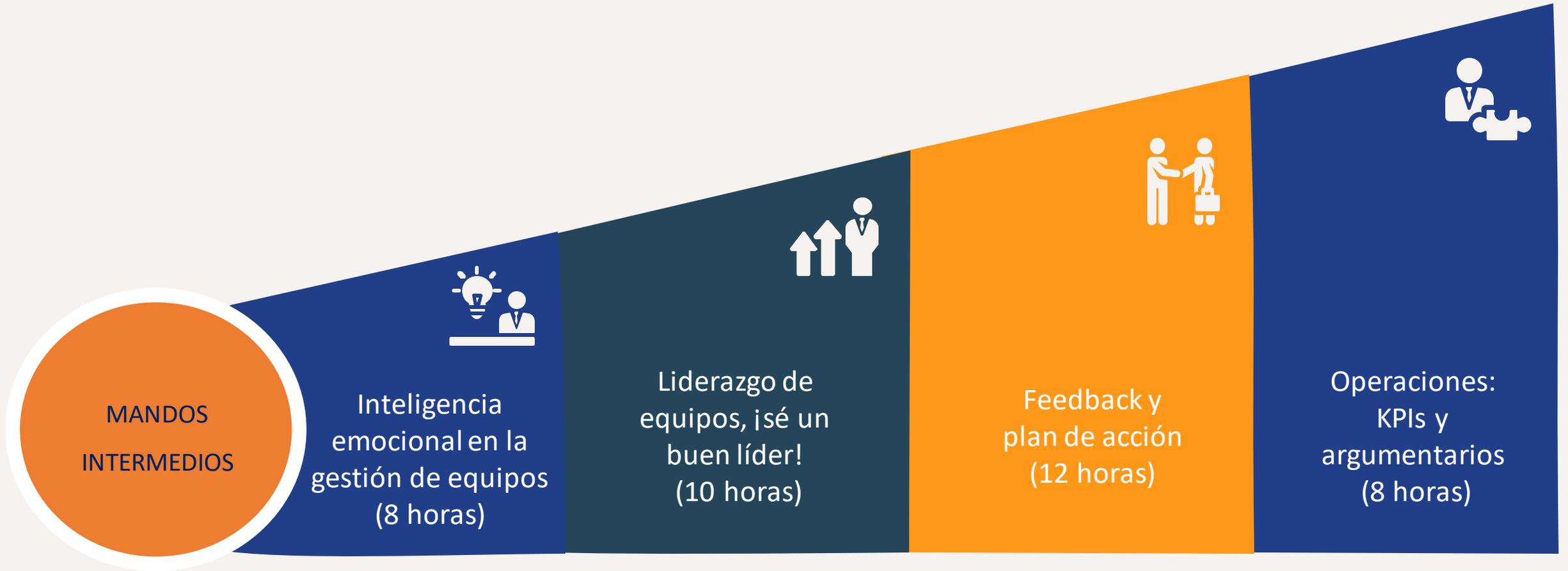
Se realizarán diversas simulaciones con distintas temáticas donde deberán poner en práctica los conocimientos adquiridos. Cada simulación está basada en un caso real con sentimientos, expectativas y reacciones de clientes que encontrarán en su día a día.



MANDOS INTERMEDIOS

**contact
center**
INSTITUTE

NIVEL INICIAL



CURSO | Inteligencia emocional en la gestión de equipos





Modalidad
Presencial



Duración
8 horas
(1 sesión)



Modalidad
Aula Virtual



Duración
8 horas
(2 sesiones de 4 horas)



Competencias

Comunicación

Gestión emocional equipo

Gestión del estrés

ITINERARIO *NIVEL INICIAL*

OBJETIVO 1
Aprender a gestionar las emociones y el estrés en la gestión de equipos.

OBJETIVO 2
Aprender a adaptar la comunicación con los miembros de su equipo siendo capaz de reconocer y manejar las emociones y sentimientos de los demás.

OBJETIVO 3
Incorporar la inteligencia emocional en la gestión de equipos.

contact center
INSTITUTE

CURSO | Inteligencia emocional en la gestión de equipos

TEMARIO

INTELIGENCIA EMOCIONAL

- ¿Qué es la inteligencia emocional?
- Las inteligencias múltiples: inteligencia intrapersonal e interpersonal.
- La gestión emocional y su relación con el equipo.

LA INTELIGENCIA INTRAPERSONAL

- Reconocer y manejar nuestras propias emociones.
- Inteligencia emocional y auto-motivación.
- Autoconcepto y autoestima

LA INTELIGENCIA INTERPERSONAL

- Reconoce y maneja las emociones y sentimientos de los demás
- Influye en las emociones de tu cliente
- Cómo provocar un cambio de actitud en un grupo.
- El efecto Pigmalión

GESTIÓN DEL ESTRÉS

- El estrés y sus causas.
- La importancia de las emociones en la gestión del estrés.
- La gestión del tiempo y la carga de trabajo.
- El estrés y las relaciones humanas: clientes, jefes y compañeros.
- Técnicas y habilidades para la prevención y reducción del estrés laboral.

Taller: ¡La comunicación en situaciones de estrés!

Se realizarán diversas simulaciones con distintas temáticas donde deberán poner en práctica los conocimientos adquiridos. Cada simulación está basada en un caso real con sentimientos, expectativas y reacciones de clientes que encontrarán en su día a día.

CURSO | Liderazgo de equipos, ¡sé un buen líder!

Formaciones complementarias

1. Metodología conductual, conoce a tu equipo



Modalidad

Presencial



Duración

10 horas
(2 sesiones de 5 horas)



Modalidad

Aula Virtual



Duración

10 horas
(2 sesiones de 3 horas y 1 sesión de 4 horas)



Competencias

Gestión emocional



Liderazgo



Proactividad



Asertividad



Escucha activa



ITINERARIO *NIVEL INICIAL*

OBJETIVO 1

Entender las barreras y creencias que nos desmotivan y desmotivan al equipo, rompiendo con ellas.

OBJETIVO 2

Aprender a liderar y motivar a equipos de forma efectiva en diferentes contextos, incorporando herramientas prácticas para la motivación del equipo.

OBJETIVO 3

Adaptar el liderazgo a diferentes perfiles conductuales de agentes, perfiles generacionales y a situaciones anímicas y de conocimiento.

CURSO | Liderazgo de equipos, ¡sé un buen líder!

TEMARIO

CONCEPTUALIZACIÓN DEL LIDER DE EQUIPO

- ¿Qué es ser un líder?
- ¿El líder nace o se hace?
- ¿Qué autoridad tengo? Logrando que mi equipo me siga.
- Las habilidades de un líder: proactividad, visión estratégica y gestión emocional.

ESTILOS DE LIDERAZGO

- Estilos de liderazgo
- ¿Qué estilo de liderazgo predomina en mi equipo?
- ¿Cuál es mi estilo de liderazgo en contextos diferentes?

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

- Las inteligencias múltiples
- ¿Qué es la inteligencia emocional?
- El papel de las emociones en nuestro día a día
- Funciones de la inteligencia emocional
- La PNL para gestionar la emoción del equipo
- Habilidades personales y comunicativas: empatía, asertividad y escucha activa

Taller “¡Lidera a tu equipo!”

Se realizarán diversas simulaciones con distintas temáticas donde deberán poner en práctica los conocimientos adquiridos. Cada simulación está basada en un caso real con sentimientos, expectativas y reacciones de clientes que encontrarán en su día a día.

CURSO | Feedback y plan de acción

Formaciones complementarias

1. Inteligencia emocional en la gestión de equipos
2. Metodología conductual, conoce a tu equipo



Modalidad

Presencial



Duración

12 horas
(2 sesiones de 6 horas)



Modalidad

Aula Virtual



Duración

12 horas
(3 sesiones de 4 horas)



Competencias

Comunicación



Gestión emocional



Empatía



ITINERARIO *NIVEL INICIAL*

OBJETIVO 1

Potenciar habilidades de coaching para trabajar con los miembros de sus equipos mediante una visión proactiva y un feedback adecuado.

OBJETIVO 2

Fomentar la adquisición de herramientas para la creación de un plan de acción efectivo con un claro enfoque en la consecución de objetivos.

OBJETIVO 3

Conocer las bases del feedback como concepto clave para mantener el contacto y la proximidad con el equipo.

TEMARIO

INTRODUCCIÓN AL COACHING

- ¿Qué es el coaching?
- Mitos sobre el coaching
- El poder de las preguntas

EL FEEDBACK CON NUESTRO EQUIPO

- ¿Qué es el feedback?
- Características de un feedback efectivo.
- Adaptación y personalización del feedback.
- Fases de una sesión de feedback.
- Feedback en situaciones específicas y a diferentes niveles.

EL PLAN DE ACCIÓN Y SUS FASES

- Introducción al plan de acción.
- ¿Qué es un plan de acción y por qué desarrollarlo?
- Las fases de un plan de acción
- Herramientas para la elaboración de un plan de acción
- Creación de plan de acción efectivo.

Taller: ¡Aplica todo lo aprendido y realiza tu Plan de Acción!

Los participantes generan un plan de acción específico sobre feedback mediante un documento parametrizado facilitado que se comenta en común.

CURSO | Operaciones: KPIs y argumentarios





Modalidad

Presencial



Duración

8 horas
(1 sesión)



Modalidad

Aula Virtual



Duración

8 horas
(2 sesiones
de 4 horas)



Competencias

KPIs



Gestión operacional



Omnicanalidad



Argumentarios



Productividad



ITINERARIO *NIVEL INICIAL*

OBJETIVO 1

Lograr un entendimiento claro del funcionamiento operacional del Contact Center.

OBJETIVO 2

Asumir un dominio teórico/práctico sobre los principales indicadores KPIs y SLAs clave de los servicios.

OBJETIVO 3

Adquirir la base metodológica para la creación y adaptación de los diferentes argumentos para la gestión del cliente en función del canal de comunicación.



TEMARIO

KPIS Y SU GESTIÓN OPERACIONAL

- Gestión operacional en el Contact Center
- KPIS, ¿qué son y para qué sirven? Requisitos y propósitos.
- Tipología de KPIS: Productividad, calidad, financieros.
- ¿Cuáles son los KPIS de mi servicio y cómo gestionarlos?
- Manejo, análisis e interpretación de datos.

ARGUMENTARIOS Y ADAPTACIÓN AL CANAL

- Inbound
- Outbound
- Phone
- Mail
- Chat

Taller: ¡Aseguro los mínimos porcentuales en la agenda del coordinador!

Los participantes aplicarán la agenda del coordinador asegurando los mínimos porcentuales, tanto a nivel de gestión de equipos cómo a nivel operacional en base un documento parametrizado facilitado que se comenta en común.

NIVEL INTERMEDIO



MANDOS
INTERMEDIOS



Lidera equipos
motivados
(12 horas)



Metodología
conductual,
conoce a tu
equipo
(10 horas)



La gestión de la
calidad
en Contact Center
(8 horas)

CURSO | Lidera equipos motivados

Formaciones complementarias

1. Inteligencia emocional en la gestión de equipos
2. Metodología conductual, conoce a tu equipo

**contact
center**
INSTITUTE



Modalidad

Presencial



Duración

12 horas
(2 sesiones de 6 horas)



Modalidad

Aula Virtual



Duración

12 horas
(2 sesiones de 4 horas)



Competencias

Automotivación



Gestión emocional



Liderazgo



Escucha activa



ITINERARIO *NIVEL INTERMEDIO*

OBJETIVO 1

Ser capaces de regular tu automotivación, y así lograr inspirar a tu equipo.

OBJETIVO 2

Aprender a diferenciar entre qué es y no es motivación y todo lo que ésta implica.

OBJETIVO 3

Gestionar la motivación de los equipos, definiendo y comunicando el motivo de cada uno de ellos.

CURSO | Lidera equipos motivados

TEMARIO

MOTIVACIÓN DE EQUIPOS

- ¿Qué es la motivación?
- Motivación y automotivación.
- La motivación en el líder.
- Motivación vs satisfacción
- Motivación vs ambición
- Motivación vs necesidades
- Motivación vs desmotivación
- Motivación vs ilusión

MODELOS DE MOTIVACIÓN Y TÉCNICAS Y ESTILOS DE MOTIVACIÓN

- Modelo McClelland
- Modelo de expectativas de Vroom
- Modelo de Porter-Lawer
- La motivación en el liderazgo, en el puesto de trabajo y en el trabajador

HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LA MOTIVACIÓN EN EQUIPOS

- La motivación en el líder y en equipos
- Identidad individual y sentido de pertenencia
- El efecto Pigmalión
- El efecto mariposa
- El despido interior
- La zona de confort

Taller: ¡Yo y mis motivos, nosotros y nuestros motivos!

Se realizarán diversas simulaciones con distintas temáticas donde deberán poner en práctica los conocimientos adquiridos. Cada simulación está basada en un caso real con sentimientos, expectativas y reacciones de clientes que encontrarán en su día a día.

CURSO | Metodología conductual, conoce a tu equipo



Modalidad
Presencial

Duración
10 horas
(2 sesiones de 5 horas)

Modalidad
Aula Virtual

Duración
10 horas
(2 sesiones de 3 horas y 1 sesión de 4 horas)

ITINERARIO *NIVEL INTERMEDIO*

OBJETIVO 1
Adaptar la comunicación a la tipología de tu equipo, dependiendo el perfil conductual que posee.

OBJETIVO 2
Incorporar herramientas de personalización media ante la metodología conductual.

OBJETIVO 3
Potenciar el propio perfil conductual, así como sus puntos fuertes en los procesos de gestión de equipos.

Competencias

Comunicación

Personalización

Autoconocimiento

Adaptación

CURSO | Metodología conductual, conoce a tu equipo

TEMARIO

LAS BASES DE LA METODOLOGÍA CONDUCTUAL

- Autoconocimiento a partir de la metodología conductual
- Aspectos básicos de las metodologías conductuales
- ¿Cuál es mi color predominante según está metodología?
- El propio color y los puntos fuertes
- Áreas a desarrollar según el propio perfil

IDENTIFICA EL COLOR DE TU EQUIPO

- ¿Cómo identificar el color de cada miembro del equipo?
- La comunicación con el equipo: lenguaje verbal, no verbal y para-verbal.

ADAPTACIÓN DE LA COMUNICACIÓN DE TU EQUIPO

- ¿Cómo podemos adaptar nuestra comunicación a los miembros del equipo según su perfil?
- ¿Cómo gestionar la diversidad de perfiles conductuales? Te enseñamos a adaptarte a él
- Adaptar el lenguaje verbal y la estrategia para cada miembro del equipo.

Taller: “Con cada miembro del equipo, cambia la comunicación”

Se realizarán diversas simulaciones con distintas temáticas donde los comerciales deberán poner en práctica los conocimientos adquiridos. Cada simulación está basada en un caso real con sentimientos, expectativas y reacciones de clientes que encontrarán en su día a día.

CURSO | La gestión de la calidad en Contact Center



 Modalidad Presencial	 Duración 8 horas (1 sesión)	 Modalidad Aula Virtual	 Duración 8 horas (2 sesiones de 4 horas)
ITINERARIO <i>NIVEL INTERMEDIO</i>			
OBJETIVO 1 Consolidar nociones básicas sobre control y gestión de la calidad.	OBJETIVO 2 Comprender el manejo sobre los procesos de calidad en un Contact Center.	OBJETIVO 3 Desarrollar el arquetipo de cliente que contacta con la compañía, así como sus implicaciones y oportunidades.	

**Competencias**

- Gestión de la calidad
- Plantillas de monitorización
- Experiencia de cliente
- Arquetipo de cliente
- Customer Journey Map



CURSO | La gestión de la calidad en Contact Center

TEMARIO

GESTIÓN DE LA CALIDAD EN CONTACT CENTER

- La Calidad en el Modelo Operacional.
- Conceptos clave de la calidad.
- Calidad VS Productividad.
- Calidad Objetiva VS Calidad Percibida.
- Introducción a la experiencia de cliente.

INGREDIENTES DE LA CALIDAD EN EL CONTACT CENTER

- Plantilla de monitorización de contactos
- Identifica los componentes de una plantilla
- Tipologías de plantilla: Inb./Outb.
- Tipología de plantillas: Canales hablados VS Escritos.
- Proceso de Calibración & Test de producto.

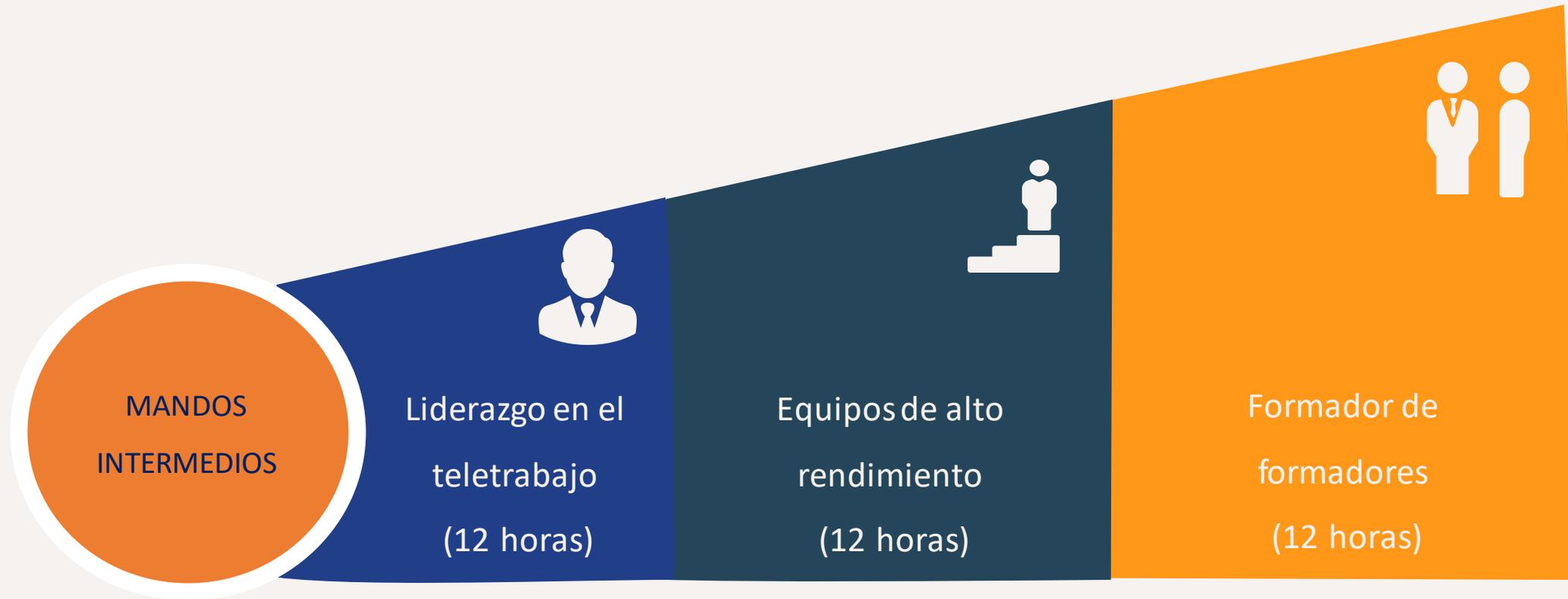
COSTUMER SERVICE TO CUSTOMER EXPERIENCE

- Diseño de arquetipo de cliente que contacta con la compañía.
- Construcción del CJM identificando los touch points implicados con el centro de contacto y sus implicaciones y oportunidades.

Taller: ¡Priorización en base a KPIs!

Los participantes deberán priorizar en base a KPIs en base un documento parametrizado facilitado que se comenta en común.

NIVEL AVANZADO



CURSO | Liderazgo en el teletrabajo

Formaciones complementarias

1. Inteligencia emocional en la gestión de equipos
2. Metodología conductual, conoce a tu equipo



Modalidad

Presencial



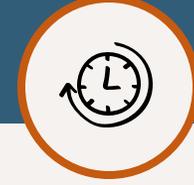
Duración

12 horas
(2 sesiones de 6 horas)



Modalidad

Aula Virtual



Duración

12 horas
(3 sesiones de 4 horas)



Competencias

Liderazgo



Comunicación



Confianza



ITINERARIO *NIVEL AVANZADO*

OBJETIVO 1

Entender los cambios que hay que hacer en el estilo de liderazgo para ser un líder efectivo en teletrabajo.

OBJETIVO 2

Reaprender a gestionar equipos a distancia de manera flexible manteniendo o aumentando los resultados.

OBJETIVO 3

Saber comunicarse y motivar al equipo en el entorno del teletrabajo.

CURSO | Liderazgo en el teletrabajo

TEMARIO

LIDERAZGO EN TELETRABAJO

- Tendencias y desafíos del liderazgo en teletrabajo
- Trabajo colaborativo y redes informales: influencers, brokers y silos en tu equipo.
- La emergencia de nuevos líderes en tu equipo y cómo aprovecharla.
- Estilos de liderazgo, control y delegación
- Tipos de teletrabajo y organización de los equipos: desafíos de la gestión de equipos híbridos.
- Competencias claves en teletrabajo y como fomentarlas: flexibilidad, confianza y orientación a resultados.

DESARROLLO Y RESULTADOS

- Cuadro de control de nuestro equipo: recalibrando la velocidad al nuevo terreno
- Adaptando la gestión del desempeño al medio remoto
- Técnicas de coaching y desarrollo de empleados a distancia

MOTIVACIÓN

- Los riesgos del teletrabajo para los miembros de tu equipo y cómo evitarlos
- Las ventajas del teletrabajo y como vendérselas al equipo de forma positiva pero creíble
- Gestión del estrés y detección de señales de alerta
- Técnicas de refuerzo positivo a distancia
- Creación de espacios virtuales de distensión controlada
- Fomentando y practicando la resiliencia

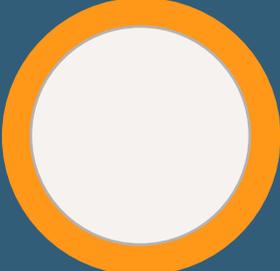
COMUNICACIÓN

- Técnicas de comunicación a distancia: la importancia de la accesibilidad (frecuencia, canales y tipos de comunicación)
- Tu plan de reuniones en remoto: tipos de reuniones y cuáles utilizar
- Tips para hacer reuniones en remoto sin morir en el intento
- Uso de la videoconferencia
- Uso de canales escritos y sentimiento en la escritura
- Plataformas de colaboración y trabajo colaborativo: estrategia de uso y promoción

Taller: ¡Lidera a tu equipo a distancia!

Se realizarán diversas simulaciones con distintas temáticas donde deberán poner en práctica los conocimientos adquiridos. Cada simulación está basada en un caso real con sentimientos, expectativas y reacciones de clientes que encontrarán en su día a día.

CURSO | Equipos de alto rendimiento





Modalidad

Presencial



Duración

12 horas
(2 sesiones de
6 horas)



Modalidad

Aula Virtual



Duración

12 horas
(3 sesiones de
4 horas)



Competencias

Liderazgo



Gestión emocional



Proactividad



Comunicación



Empatía



ITINERARIO *NIVEL AVANZADO*

OBJETIVO 1

Desarrollar la cohesión
de equipos.

OBJETIVO 2

Conocer los errores más
frecuentes a la hora de
motivar

OBJETIVO 3

Concienciar sobre la
**importancia del trabajo
en equipo**, desde el foco
del desarrollo de
las habilidades individuale
s como factor clave para el
éxito del grupo.

**contact
center**
INSTITUTE

CURSO | Equipos de alto rendimiento

TEMARIO

FASES DE DESARROLLO DE UN EQUIPO

- Herramientas para cohesionar los equipos
- La cultura como elemento de cohesión del equipo
- 12 características de un equipo de alto rendimiento
- Los equipos
- Grupo, equipo y equipo AR

MOTIVACIÓN AL TRABAJO

- ¿Qué es y qué no la motivación?
- ¿Qué nos mueve?
- Motivación y ambición
- Motivación y desmotivación
- La motivación en el líder
- Proactividad e iniciativa

LIDERAZGO Y GESTIÓN DE EQUIPOS

- Conceptos, competencias, funciones y objetivos
- Modelos de liderazgo
- ¿El líder nace o se hace?
- El rol del líder en un equipo maduro
- El liderazgo compartido
- Gestión de conflictos

TRABAJO EN EQUIPO

- Características fundamentales del trabajo en equipo
- Los roles clave en un equipo y sus relaciones
- La competencia laboral
- ¿Qué significa ser competente?
- La conectividad subjetiva

COMUNICACIÓN

- La comunicación asertiva
- Lenguaje no verbal: clave en la expresión y la interpretación de las emociones
- La empatía y la inteligencia emocional

Taller: ¡Sumas y Sinergias en el trabajo!

Se realizarán diversas simulaciones con distintas temáticas donde deberán poner en práctica los conocimientos adquiridos. Cada simulación está basada en un caso real con sentimientos, expectativas y reacciones de clientes que encontrarán en su día a día.

CURSO | Formador para Formadores



Modalidad
Presencial

Duración
12 horas
(2 sesiones de 6 horas)

Modalidad
Aula Virtual

Duración
12 horas
(3 sesiones de 4 horas)

Competencias

Dinamización de la formación

Comunicación

Liderazgo

Inteligencia emocional

ITINERARIO *NIVEL AVANZADO*

OBJETIVO 1
Desarrollar las cualidades de un formador, aprendiendo a comunicar de forma eficiente en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

OBJETIVO 2
Conocer los objetivos y métodos para la formación y las fases más importantes de un plan formativo para alcanzar el éxito.

OBJETIVO 3
Aprender a dinamizar una formación, de modo que ésta aporte conocimiento de forma dinámica en un clima propicio par ello.

contact center
INSTITUTE

CURSO | Formador para Formadores

TEMARIO

INTRODUCCIÓN A LA FORMACIÓN

- ¿Qué es la formación?
- Conceptos básicos y el cono de Dale
- Ámbito de actuación de un formador de adultos
- Características principales de la persona adulta en procesos de formación
- Definición y evolución del concepto de inteligencia
- Las inteligencias múltiples y la inteligencia emocional

FUNCIONES Y TAREAS PEDAGÓGICAS DEL FORMADOR

- Características de un formador eficaz
- La comunicación y las reglas de oro
- Cualidades: Ilusión, metódico, conocimiento, flexibilidad
- Recursos didácticos y soportes multimedia

ASPECTOS FUNDAMENTALES EN LA FORMACIÓN

- La atención, la percepción, la memoria y la motivación
- Saber comunicar ante el grupo
- La preparación, lenguajes, gestos, saber improvisar, métodos y técnicas eficaces
- Poder de implicación: crea un ambiente de aprendizaje y un clima de dinamismo y cercanía
- Técnicas de arranque, cierre y energizantes

EL PLAN DE FORMACIÓN, MÉTODOS Y TÉCNICAS DE FORMACIÓN

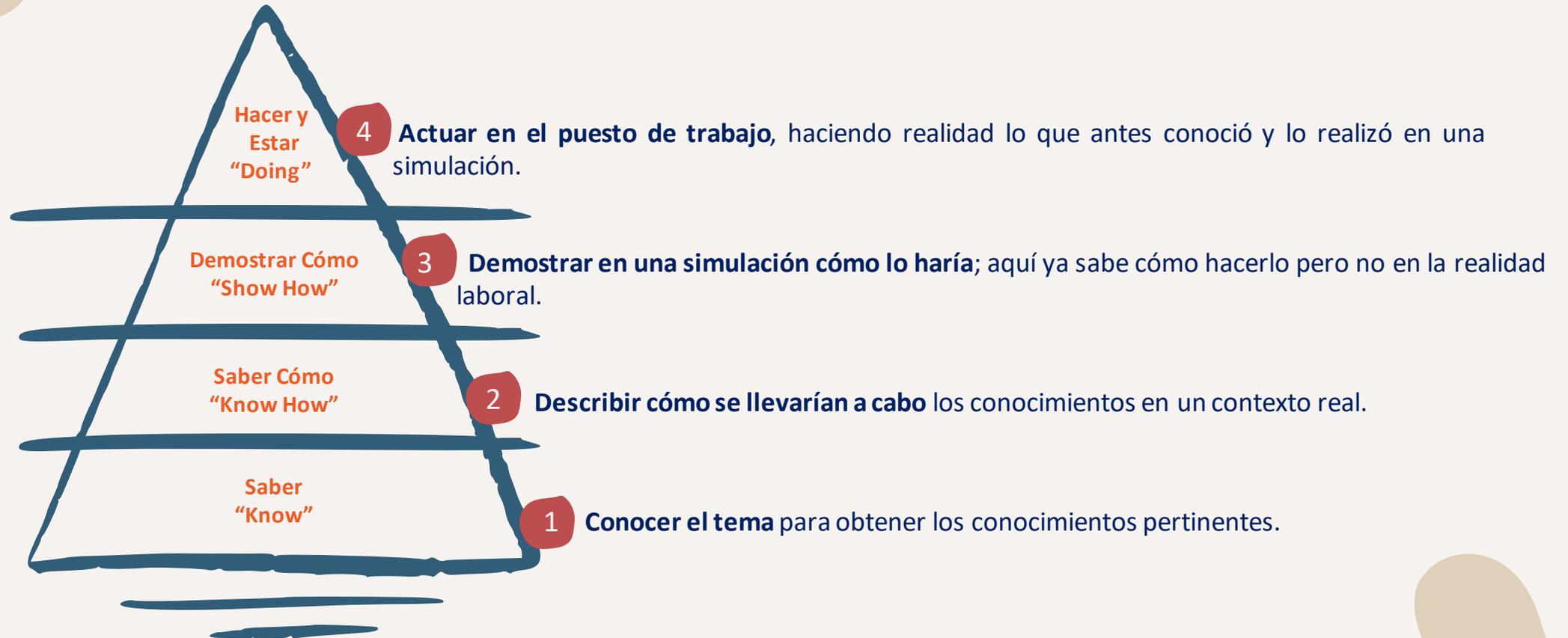
- El plan de formación
- Tipos de acción formativa y etapas del plan
- Métodos y técnicas de formación: lección magistral, demostración, trabajo en grupos, dinámicas, icebreakers, role-playing, simulaciones y juegos
- Instrumentos y técnicas de evaluación: evaluación de conocimientos, habilidades y conductas.

Taller: “Proyecto, un reto de formación express”

Los participantes generan un plan formativo, mediante un documento parametrizado facilitado, que se comenta en común.

Metodología Learning By doing

Método de formación que consiste básicamente en aprender haciendo.



A medida que va pasando del primer nivel al cuarto, la persona va acreditándose como profesional, va incrementando su **calidad profesional**.

Metodología discovery learning

método de
formación que en
el que el
participante
aprende de forma
activa mediante
el descubrimiento
y el desafío

ROL ACTIVO: el participante es constantemente motivado a reflexionar, contribuir a y analizar los temas tratados lo que aumenta su asimilación e interés.

EXPERIENCIAS: Se construye sobre el razonamiento y el pensamiento crítico del participante y se conecta el aprendizaje con las propias experiencias .

APLICACIONES: durante toda la formación, se relacionan los temas directamente con la manera de poner en práctica de forma efectiva las habilidades adquiridas.

Actividades:

- Case-based Learning
- Descubrimiento guiado / Web-quest
- Resolución de problemas
- Simulación



Metodología



GAMIFICACIÓN

Uso de mecánicas de juego para potenciar las formaciones

La formación debe ser **motivadora, retadora, divertida y apasionante** para que el participante la aproveche al máximo.

En nuestras formaciones utilizamos todo tipo de **dinámicas, juegos y competiciones** para que los asistentes estén siempre atentos y comprometidos con su mejora y las combinamos para que sean efectivas para diferentes estilos de aprendizaje, perfiles conductuales y tipos de jugadores.

Entre otras, y en formato presencial o digital, usamos:

- Simulaciones
- Juegos
- Competiciones
- Misiones
- Quizz
- Leaderboards

contact center

INSTITUTE

formación@contactcenterinstitute.es
www.contactcenterinstitute.es
+34 93 590 16 03 – Barcelona