

# Curso: Relaciones sostenibles con clientes

CURSO ONLINE Y PRESENCIAL



# INFORMACIÓN DEL CURSO

1

Descripción general

2

Objetivos

3

¿A quién va dirigido?

4

Duración, fecha, hora y lugar

5

Contenidos y metodología

6

¿Quién lo imparte?

5

Certificación



# Descripción general

Según un estudio de American Express, “las personas comparten una buena experiencia de cliente con un promedio de 9 personas, pero comentan una mala experiencia con hasta 16”. Es decir, casi el doble. Además, otro estudio de la misma compañía revela que el 70% de los clientes están dispuestos a gastar más en empresas que consideran ofrecen un servicio al cliente excepcional. Estos resultados demuestran que cuando valoras a tus clientes, ellos se sienten apreciados y desarrollan una conexión más fuerte con tu negocio.

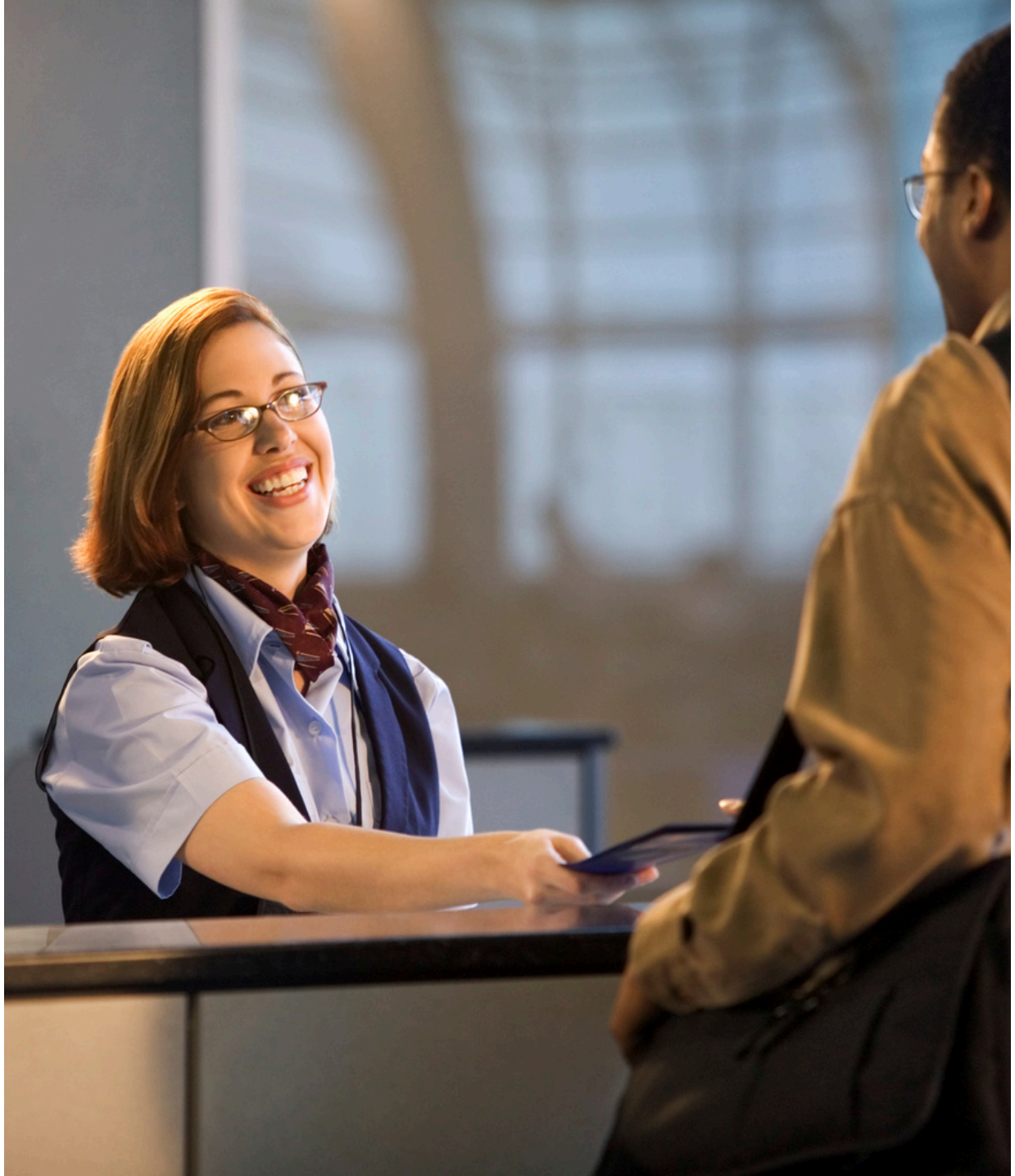
En este curso aprenderás técnicas efectivas para priorizar el trato al cliente, con el objetivo de brindar una experiencia exitosa que fomente relaciones sostenibles y beneficiosas para ambas partes. También adquirirás herramientas para gestionar diversos perfiles de cliente de manera eficiente en el ámbito empresarial.

La Atención al Cliente es una habilidad transversal que debería estar presente en todos los departamentos de una organización. Es fundamental desarrollarla, ya que no solo se aplica al cliente final, sino también a la interacción con diferentes tipos de clientes: proveedores, administraciones, medios de comunicación, compañeros, y subordinados. Además, aprenderás a diseñar un servicio enfocado en la excelencia, adaptando la estructura y el modelo de tu negocio para lograrlo.



# Objetivos

- Dominar los conceptos esenciales de la atención al cliente como competencia transversal; cliente y tipo de cliente, evolución, definición y tipología.
- Conocer el tipo de necesidades de los clientes y cómo satisfacerlas.
- Conocer y manejar las herramientas para evaluar resultados. Dominio del CRM (tecnología de seguimiento).
- Reconocer los indicadores de satisfacción de los clientes.
- Aprender a diseñar un plan de atención al cliente.
- Profundizar en las habilidades de comunicación para comunicar con claridad y obtener los resultados deseados.
- Adquirir conocimientos prácticos para lidiar satisfactoriamente con clientes insatisfechos con estructuras de respuesta.



## ¿A quién va dirigido?

- Empresas que buscan formar a sus empleados para desarrollar competencias avanzadas en atención al cliente.
- Profesionales que interactúan con personas (potenciales o actuales) interesadas en consumir sus productos y/o servicios.



## DURACIÓN

Este curso tiene una duración de 24 horas



## FECHA

Las fechas de inicio y finalización de los cursos estarán disponibles en la web de CES Institute para profesionales particulares interesados en dar un impulso a su carrera. Para empresas, ofrecemos la posibilidad de definir fechas personalizadas, diseñadas a medida para adaptarse a sus necesidades y objetivos específicos.



## HORA

Este curso se imparte en modalidad PRESENCIAL, IN COMPANYY y STREAMING (VIDEOCONFERENCIA).

Los horarios se definen según la modalidad seleccionada.



## LUGAR

PRESENCIAL: En las aulas de CES Institute en Barcelona.

STREAMING: A través del Campus Moodle de CES, con clases en tiempo real por videoconferencia.

IN COMPANYY: En las instalaciones de las empresas que lo soliciten.

***Los cursos de CES Institute se dirigen tanto a empresas como a profesionales que deseen ampliar sus habilidades de manera personalizada y flexible. También pueden ser impartidos en modalidad TELEFORMACIÓN. Para más información contacte con nuestra área comercial.***



# Contenidos

Módulo 1: Introducción a la Atención al Cliente.

Módulo 2: Técnicas de Atención al Cliente.

Módulo 3: Tecnología en la Atención al Cliente.

Módulo 4: Protocolos en la Atención al Cliente.

Módulo 5: La satisfacción del cliente.

## Metodología:

Tanto en la modalidad online como presencial, se aplica la metodología del “aprender haciendo”, creando un ambiente distendido y colaborativo donde, a través del trabajo práctico y la interacción con los compañeros, cada participante descubre su propio lenguaje para comunicar ideas, resolver problemas y trabajar en grupo.

# ¿Quién lo imparte?

La alianza entre **CES Institute - Creative Engineering Solutions Institute** y el **International Center for Entrepreneurs in Barcelona (ICEB)** combina lo mejor del ámbito técnico industrial y el desarrollo humano. Juntos, ofrecen una propuesta formativa única y diseñada para transformar empresas y potenciar carreras profesionales, respondiendo a las demandas de un mercado competitivo y en constante cambio.



**CES Institute** se dedica a la formación y consultoría especializada en el ámbito industrial, diseñando programas y proyectos bajo el lema "Evolución industrial con sentido humano", aportando valor a las empresas mediante el conocimiento técnico con un enfoque práctico que pone a las personas en el centro del progreso "haciendo fácil, lo difícil."

La propuesta de **CES** es guiar a empresas y profesionales hacia la especialización y certificación industrial, asegurando competitividad y cumplimiento de los más altos estándares. Sus áreas clave incluyen:

- Asesoramiento en operaciones y mantenimiento según la normativa vigente.
- Inspecciones industriales para certificaciones como UTVA, media tensión y gases COVs
- Proyectos de desarrollo y consultoría Técnica en eficiencia Energética Industrial y de edificación.
- Auditorías para la implementación de sistemas de calidad (ISO 9001), medioambientales (ISO 14001) PRL (ISO 45000) y energía (ISO 50001)
- Impartición de formación en ámbito de Seguridad industrial , Prevención y MA & energía, en industria y servicios, tales como:
  - Operación y mantenimiento de equipos a presión con capacidad e preparación para obtener carnés de operador industrial y certificaciones técnicas.
  - Seguridad Industrial: Reglamentado de Máquinas
  - Seguridad industrial en Instalaciones de Alta Tensión
  - Prevención y safety industrial



Por su parte, el **International Center for Entrepreneurs in Barcelona (ICEB)**, es un centro especializado en la formación, el desarrollo de proyectos de emprendimiento, y que ofrece servicios de apoyo a la gestión para emprendedores y empresas a nivel nacional e internacional.

El objetivo estratégico es el desarrollo del factor humano, combinando innovación y una visión global. Basado en el principio de "aprender haciendo", impulsa a estudiantes y clientes a desarrollar modelos de negocio adaptados a sus realidades, gestionar equipos y construir estrategias efectivas.

Con una marcada proyección internacional, **ICEB** incluye en sus programas una inmersión en mercados clave como Asia, América y Europa, promoviendo una experiencia multicultural que prepara a sus estudiantes para enfrentar desafíos globales. Además, fomenta redes de contacto enfocándose en el talento humano como motor empresarial, y ofreciendo servicios personalizados de diagnóstico y acompañamiento para empresas y startups, alineando sus objetivos estratégicos con el desarrollo de sus equipos.

Comprometido con la formación integral y práctica, el **International Center for Entrepreneurs in Barcelona (ICEB)** es el lugar ideal para transformar ideas en proyectos viables, capacitar equipos de trabajo y formar líderes preparados para el futuro empresarial.





# Certificación

La certificación en este curso es una inversión en el desarrollo profesional de los empleados y en el crecimiento de la empresa. Al obtenerla, los profesionales demuestran su compromiso con la excelencia y su capacidad para aplicar los conocimientos adquiridos en el entorno laboral.

Para obtener la certificación de **CES Institute**, el alumnado debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Asistencia obligatoria y participación en todos los módulos del curso.
- Superar satisfactoriamente al menos el 80% de las evaluaciones.
- Completar todas las actividades prácticas propuestas.

Este programa de formación ofrece una doble certificación a través del convenio de colaboración de **CES Institute** y el **Centro Internacional para Emprendedores en Barcelona- ICEB**

[www.cesinstitute.org](http://www.cesinstitute.org)

# **CES Institute: “Evolución industrial con sentido humano.”**

 +34 656 95 64 65

 [info@cesinstitute.org](mailto:info@cesinstitute.org)

