SBS consulting

www.sbsconsulting.com.ec

SERVICIOS DE CAPACITACIÓN

CURSO PÚBLICO:
LOS SECRETOS DEL SERVICIO AL CLIENTE

Sobre Nosotros

SBS CONSULTING *es una empresa especializada en Consultoría y Capacitación para instituciones, empresas y líderes corporativos, con* ***10 años de presencia en el mercado ecuatoriano.***

Contamos con más de 60 consultores con experiencia internacional y un equipo administrativo de alto perfil.

Nos diferenciamos por ofrecer cursos y seminarios de alto nivel, tanto en Modalidad In Company como en Modalidad Abierta al Público; destinados a empresas del sector público y privado que quieran mejorar sus procesos internos y aumentar su productividad.

Formamos parte de una red internacional que respalda nuestro trabajo y nos permite llegar a diversos países.

Contamos con ***Registro SETEC**** *como Operador de Capacitación (OC) y con* ***Aprobación CISHT**** *para impartir programas de seguridad y prevención de riesgos laborales.*

** Resolución No. SETEC-CAL-2018-151*
*** Resolución No. CISHT-PF-MDT-2019-001*

¿POR QUÉ PARTICIPAR?

Los programas de formación técnica de SBS Consulting cuentan con el respaldo de la empresa más importante del país en temas de capacitación y consultoría gerencial de los últimos años.

No solo impartimos programas de formación, sino que incluso nuestros cursos se desarrollan como sesiones de consultoría en las que los participantes pueden presentar casos y problemas que son atendidos por los consultores de forma que encuentren una solución de forma inmediata y con el mejor aprovechamiento de recursos.

METODOLOGÍA DE ESTUDIO

*El programa se imparte en **modalidad presencial** en las salas de capacitación de SBS CONSULTING en la ciudad de Quito.*

El proceso de formación incluye 01 sesión de 08 horas, con horario de 09:00 a 17:00.

Los participantes tienen la posibilidad de consultar directamente sus dudas y problemas relacionados al tema con el instructor para que sean atendidos durante las clases presenciales.

DURACIÓN: 08 horas

Revise términos y condiciones de la prestación de los servicios

PERFIL DEL PARTICIPANTE

- *Este proceso está dirigido a toda persona que mantiene contacto con usuarios/clientes dentro en los diferentes espacios de la institución. 100% apto para secretarías, jefaturas y direcciones con todo su personal de trabajo.*

OBJETIVOS DEL PROGRAMA:

- *Sensibilizar al participante sobre una adecuada implementación de servicio de calidad en la atención al usuario/cliente.*
- *Aprender herramientas prácticas para tratar las diferentes situaciones que se presentan en el servicio al usuario/cliente.*
- *Implementar protocolo de calidad en el servicio desde las estrategias prácticas para brindar un servicio de excelencia.*

Contenido / Temario

- *Introducción al tema desde casos prácticos*
- *Diferenciación de los diferentes tipos de servicio.*
- *Inmersión hacia la calidad desde los criterios del servicio.*
- *Análisis de casos de éxito sobre servicio e innovación en esta área.*
- *Implementación de estrategias sobre la realidad en la que se encuentra cada asistente*
- *Selección de herramientas para el servicio al usuario/cliente según la realidad de la organización.*
- *Bases para un apropiado protocolo de servicio.*
- *Construcción de un protocolo de servicio de calidad*
- *Aplicación de herramientas, recursos y estrategias en caso de situaciones adversas.*

Perfil del Consultor

SBS consulting

Perfil: Sebastián Castro Naranjo

FORMACIÓN ACADÉMICA:

- PHD en Alta Gerencia y Negocios
- Máster en Dirección Estratégica Empresarial
- Máster en Comunicación e Imagen Corporativa
- Máster en Comunicación Política
- Diplomado en Destrezas para Propietarios de Empresas
- Certificación en Coaching Ejecutivo IAC®
- Certificación como Facilitador Lego© Serious Play™
- Certificación en Consultoría de Empresas Familiares
- Certificación en Planes y Modelos de Negocios
- NLP Practitioner Certification® by Dr. Richard Bandler

ACTIVIDADES DESTACADAS:

- Instructor Internacional con más de 15 años de experiencia
- Experto en Kinesia y Comunicación No Verbal
- Asesor y Consultor empresarial y de empresas familiares
- Docente universitario
- Articulista para varios medios

Como consultor e instructor es invitado con frecuencia a participar como conferencista y panelista en eventos dentro y fuera del país, llegando a impartir capacitación a más de 10.000 personas para diversas empresas y organizaciones en países como Ecuador, Colombia, Perú, Brasil y Argentina.

Perfil: https://www.linkedin.com/in/sebastian-castro-naranjo/

Propuesta Económica

SBS consulting

INVERSIÓN:

USD 120,^{oo} + IVA

Alumni SBS: USD 90,^{oo} + IVA

Servicio Incluye:

- *Presentación + Material de trabajo en formato digital*
- *Coffee break + almuerzo para cada participante*
- *Estación de bebidas permanente*
- *Materiales de trabajo en clase*
- *Libreta y esfero para cada participante*
- *Certificado de Aprobación SBS por 08 horas*
  (Avalado Internacionalmente y con registro en el sistema del Ministerio de Trabajo)

Pago del curso:

- *100% al momento de la inscripción*

Formas de pago:

- *Efectivo y transferencia: 5% de descuento*
- *Tarjeta de crédito: Diferido de 3 a 12 meses sin intereses (depende de la tarjeta)*

Paga de forma segura:

TRANSFERENCIA BANCARIA Datafast PayPal

Becas por desempleo

¿Se encuentra desempleado?

En SBS Consulting queremos ayudarlo a mejorar su condición laboral..!

Acceda a una beca de hasta 70%

Condiciones para aplicar a la beca:

- *Demostrar la condición de desempleo:*
  - *Certificado de no contar con actividad comercial en el SRI*
  - *Certificado de no estar afiliado en el IESS*
- *Apoyar en la difusión del programa al que aplica (pregunte condiciones)*

Certificaciones nacionales e internacionales

Como parte de nuestra oferta de calidad, contamos con certificaciones nacionales e internacionales de alto nivel.

Mantenemos el aval y respaldo de nuestra red internacional en países como: Colombia, Perú, Argentina, Paraguay, Brasil y Chile.

Además de nuestras alianzas internacionales con MAPEMA TRAINING, TRAINING 1 ON LINE, PROSER CONSULTORES (MÉXICO) Y KUMIAY INTERNATIONAL (JAPÓN).

A nivel nacional, contamos con registro en la Secretaría de Cualificaciones del Ministerio del Trabajo (ex SETEC) como empresa operadora de capacitación.

Mapema Training
Capacitamos tu futuro
Training for your future

training 1 online

PROSER
CONSULTORES EMPRESARIALES

KUMIAY
International

Ministerio del Trabajo

Gobierno del Ecuador

GUILLERMO LASSO
PRESIDENTE

Código de Capacitador: SETEC-CAL-2018-151 | **Vigencia de Calificación: 25/08/2023**

Empresas que han confiado en SBS

[Revisa nuestra experiencia]

¡Gracias por preferirnos!

¡Más de 50.000 Ex Alumnos y 600 clientes corporativos son nuestra mejor garantía!

info@sbsconsulting.com.ec

SBS consulting