

# 12

horas

Gratuito

+ Titula

9 am a 12 md



ive  
bien

2025

## SERVICIO EMPÁTICO

La innovación para una  
atención excepcional



CURSO  
VIVE BIEN

VIVE



¡Únete a nuestra comunidad y  
transforma tu bienestar! ✨ ✨

## ☀️ ¡Descubre el Programa Vive Bien de la CCSS! ☀️

Nos interesa orientar al cotizante para que se pensione exitosamente del IVM, pero sobre todo nos interesa acompañarle a lo largo de las etapas de su vida para que logre diseñar un sólido plan de vida que le permita Jubilarse Plenamente.

¿Sabías que un envejecimiento activo, marcado por **una alta calidad de vida** y un estado de bienestar, **son una prioridad para la Caja Costarricense de Seguro Social?**

Con el **Programa Vive Bien**, estamos aquí para acompañarte en cada paso hacia tu jubilación caracterizado por una vida saludable y plena. 💪 ❤️



## ☀️ ¿Qué es el Programa Vive Bien?

Es nuestra iniciativa para **promover la calidad de vida, y la preparación para la jubilación de las personas Aseguradas y Pensionadas del IVM**. A través de este programa, ofrecemos:

- ◆ Talleres educativos
- ◆ Charlas de capacitación
- ◆ Campañas de orientación

# Introducción



☀️ ¡Bienvenidos a las Modernas Prestaciones Sociales! ☀️

🌐💡 Diseñadas con **agilidad y adaptabilidad** para un mundo en constante cambio 🚀

🎤 **¿Alguna vez has sentido que un simple gesto de empatía puede transformar por completo tu experiencia como cliente?**

☀️ En el mundo actual, donde las expectativas de los clientes están en constante evolución, ofrecer un servicio empático se ha convertido en un diferenciador clave para las empresas que buscan destacarse. 🌈

**Veremos cómo la empatía, junto con la innovación, puede elevar la atención al cliente a un nivel excepcional.** 💡 Aprenderás a combinar el servicio empático con las últimas tecnologías para ofrecer una atención personalizada, transformando cada interacción en una oportunidad para construir relaciones duraderas con tus clientes. 🚀

Prepárate para revolucionar tu forma de atender, creando experiencias memorables que realmente marquen la diferencia. ¡Vamos a comenzar este viaje hacia una atención al cliente innovadora y empática! ☀️ ✨

🔄 ¡Gracias por unirse a nosotros! ☀️ 📈



# Objetivo



🌟 **Objetivo:** Equipar a los participantes con las habilidades y estrategias necesarias para implementar un servicio al cliente empático y altamente innovador, potenciando la satisfacción y fidelización de los clientes a través de interacciones personalizadas y de calidad excepcional. 🚀

# Beneficios

## 🎯 **Satisfacción del Cliente Elevada**

💬 Mejora la calidad del servicio empático, aumentando la satisfacción y fidelización de los clientes.

🚀 Implementa prácticas que conecten emocionalmente con tus clientes.

## 💡 **Innovación en la Atención**

📱 Integra tecnologías para optimizar la experiencia del cliente de forma ágil.

🔄 Adapta soluciones digitales que simplifiquen la atención.

## 🤝 **Relaciones Duraderas y Sólidas**

🌱 Crea conexiones más profundas y duraderas con los clientes.

👛 Fomenta la lealtad a largo plazo mediante atención empática.

## 📈 **Mayor Eficiencia en el Servicio**

🕒 Aumenta la velocidad y calidad del servicio, mejorando resultados.

📊 Aplica estrategias que incrementen la productividad y eficiencia.

# Temas

# día 1



## Sesión 1: Comprendiendo el servicio empático

-  **¿Qué es el servicio empático?**  
Definición y elementos clave de un servicio empático.
-  **Empatía en la atención al cliente**  
Cómo la empatía impacta en la satisfacción.
-  **Desarrollar habilidades empáticas**  
Técnicas para aumentar la empatía en interacciones diarias.
-  **Comunicación empática efectiva**  
Uso de un lenguaje que conecte emocionalmente con los clientes.
-  **Escucha activa**  
Cómo escuchar para entender las necesidades del cliente.
-  **Conexión emocional con el cliente**  
Crear relaciones más profundas y genuinas.
-  **Manejo de emociones difíciles**  
Técnicas para gestionar situaciones desafiantes con empatía.
-  **Empatía en la resolución de problemas**  
Resolución de conflictos desde una perspectiva empática.
-  **Culturalización y empatía**  
Adaptar el servicio a diferentes contextos culturales.
-  **Empatía en el equipo de trabajo**  
Fomentar la empatía entre colaboradores para mejorar el servicio.
-  **Medir la empatía en el servicio**  
Evaluar el impacto de la empatía en la atención al cliente.
-  **Empatía como herramienta de fidelización**  
Cómo la empatía fortalece la lealtad del cliente.

# Temas

# día2



## Sesión 2: Innovación en la atención al cliente

-  **Tendencias actuales en atención al cliente**  
Exploración de las últimas innovaciones en servicio al cliente.
-  **Uso de tecnología en la atención**  
Integración de CRM, IA y chatbots para mejorar el servicio.
-  **Medir la innovación en el servicio**  
Herramientas para evaluar el impacto de las mejoras tecnológicas.
-  **Adaptación a las expectativas del cliente**  
Ajustar el servicio según las necesidades y demandas del cliente.
-  **Automatización para mejorar la experiencia**  
Cómo automatizar procesos sin perder la empatía.
-  **Innovación en la comunicación con clientes**  
Nuevas formas de interactuar y comunicarse de manera eficiente.
-  **Datos y personalización del servicio**  
Uso de datos para ofrecer experiencias personalizadas.
-  **Eficiencia a través de la tecnología**  
Aumentar la productividad sin comprometer la calidad del servicio.
-  **Multicanalidad en la atención al cliente**  
Ofrecer un servicio fluido a través de múltiples plataformas.
-  **Innovación centrada en el cliente**  
Desarrollo de nuevas estrategias enfocadas en el usuario.
-  **Herramientas digitales para equipos de servicio**  
Mejora de la coordinación y eficiencia del equipo de trabajo.
-  **Evaluar la satisfacción del cliente con innovaciones**  
Medir cómo las nuevas tecnologías impactan la experiencia y satisfacción del cliente.

# Temas

# día3



## ☀️ Sesión 3: Creando experiencias memorables

-  **La importancia de una experiencia excepcional**  
Cómo una buena experiencia genera lealtad y recomendaciones.
-  **Momentos clave en la atención**  
Identificar los puntos críticos que marcan la diferencia en la experiencia del cliente.
-  **Psicología del usuario**  
Comprender el comportamiento y expectativas del usuario para mejorar la atención.
-  **Personalización de la experiencia**  
Adaptar cada interacción para hacerla única y significativa.
-  **Evaluación continua del servicio**  
Monitorear y ajustar la atención para mantener la calidad.
-  **Sorprender al cliente**  
Superar las expectativas a través de detalles inesperados.
-  **Aprendizaje continuo del equipo**  
Capacitar constantemente al equipo para mejorar la atención.
-  **Creación de emociones positivas**  
Generar experiencias que conecten emocionalmente con los clientes.
-  **Fidelización a través de experiencias positivas**  
Convertir clientes ocasionales en clientes leales mediante experiencias memorables.
-  **Manejo de quejas con empatía**  
Transformar una queja en una oportunidad para mejorar y fidelizar.
-  **Experiencias coherentes en todos los canales**  
Ofrecer una experiencia uniforme y de calidad en cada punto de contacto.
-  **Uso de la retroalimentación del cliente**  
Aprovechar las opiniones de los clientes para ajustar y mejorar la experiencia.

## Sesión 4: Construyendo una atención centrada en el usuario

-  **Atención centrada en el usuario**  
Enfocar los servicios en las necesidades y bienestar del usuario.
-  **Programas de apoyo al usuario**  
Iniciativas para mejorar la experiencia y el cuidado del usuario.
-  **Capacitación del personal**  
Formar al equipo para ofrecer atención empática y profesional.
-  **Evaluar la satisfacción**  
Medir y analizar la experiencia del usuario.
-  **Comunicación efectiva**  
Interactuar con usuarios de manera clara y comprensiva.
-  **Adaptar servicios**  
Personalizar la atención según las necesidades del usuario.
-  **Fomentar el autocuidado**  
Ofrecer educación y recursos para la autogestión de la salud.
-  **Innovaciones en atención**  
Integrar tecnologías y prácticas para mejorar el servicio.
-  **Manejo de expectativas**  
Establecer y cumplir expectativas realistas en la atención.
-  **Accesibilidad y equidad**  
Garantizar una atención equitativa y accesible para todos.
-  **Colaboración interinstitucional**  
Trabajar con otras entidades para una atención integral.
-  **Uso de retroalimentación**  
Recoger y aplicar comentarios de usuarios para mejoras continuas.

# Matrícula



C04-25 Vive Curso

## Servicio empático, la innovación para una atención excepcional

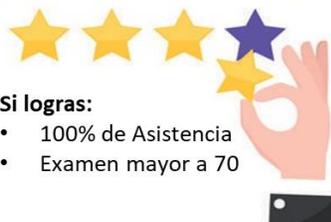
**Se imparte: 09, 10, 23 y 24 de abril**  
**Cierre de Matrícula: 21 de marzo a las 4 pm**



### Matrícula

★ TÍTULO ★

APROVECHAMIENTO



Si logras:

- 100% de Asistencia
- Examen mayor a 70

★ TÍTULO ★

PARTICIPACIÓN



Si logras:

- 100% de Asistencia
- Examen menor a 70



Programa de Orientación en:

**CALIDAD DE VIDA**  
**PENSIONES**  
**JUBILACIÓN**

Para más información:  
[vivebien@ccss.sa.cr](mailto:vivebien@ccss.sa.cr)  
(506) 2539-0067