

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

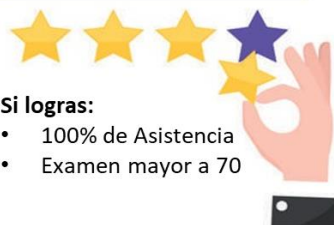
Se imparte: 09, 10, 23 y 24 de abril
Cierre de Matrícula: 21 de marzo a las 4 pm



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
(506) 2539-0067