

# 12

horas

Gratuito

+ Titula

9 am a 12 md



 **vive  
bien**

**2025**

**SERVICIO AL CLIENTE**  
basado en estrategias innovadores



**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 🚀

🎤 **¿Te has preguntado alguna vez cómo algunas empresas logran ofrecer un servicio al cliente excepcional que supera las expectativas?**

🌟 En el entorno actual, donde la competencia es feroz y los clientes exigen respuestas rápidas y soluciones efectivas, es fundamental innovar en la manera de atender a tus usuarios. Este taller te guiará para implementar estrategias modernas que no solo mejoran la experiencia del cliente, sino que también crean relaciones a largo plazo, elevando la lealtad y satisfacción de tu audiencia 📈🌟

🔥 **¡Prepárate para transformar tu enfoque hacia el servicio al cliente con ideas frescas e innovadoras!** 🔥 En este taller, explorarás técnicas y herramientas para anticiparte a las necesidades de tus clientes. Aprenderás a integrar tecnología y personalizar interacciones. Compartiremos ejemplos de empresas exitosas que inspirarán prácticas efectivas. Juntos, descubriremos cómo un servicio al cliente excepcional puede ser un diferenciador clave para el crecimiento de tu negocio. ¡Es hora de llevar tu servicio al siguiente nivel! 🚀🌟

🔄 ¡Gracias por unirse a nosotros! 🌟📈



# Objetivo



---

🌟 🎯 Desarrollar estrategias innovadoras que mejoren la experiencia del cliente, fortaleciendo su lealtad y satisfacción a través de un servicio personalizado y proactivo.

## Beneficios



### **Incrementar la satisfacción del cliente**



Mejora la experiencia al anticipar necesidades y ofrecer soluciones.



Clientes satisfechos son más propensos a recomendar y regresar.



### **Fidelizar a los clientes**



Fortalece relaciones, aumentando la lealtad a la marca.



Clientes fieles contribuyen a la estabilidad del negocio.



### **Impulsar el crecimiento del negocio**



Un servicio excepcional atrae nuevos clientes y aumenta ventas.



Mejora la reputación y visibilidad en el mercado.



### **Estimular la innovación continua**



Promueve un entorno de ideas frescas y mejoras constantes.















Ayuda a adaptarse a tendencias y cambios en el mercado.

# Temas

## día 1



### **Sesión 1:** **Conociendo las Necesidades del Cliente:** **La Clave del Servicio Excepcional**













-  **¿Qué es el servicio al cliente?**  
Es la atención a los clientes antes, durante y después de una compra, fundamental para su satisfacción.
-  **Importancia del servicio al cliente**  
Un servicio excepcional diferencia tu marca y crea relaciones duraderas.
-  **Estrategias innovadoras en servicio al cliente**  
Incorporar tecnología y personalización para ofrecer soluciones adaptadas.
-  **Identificación de necesidades del cliente**  
Entender las expectativas permite un servicio más eficaz.
-  **Feedback y mejora continua**  
Utilizar opiniones para ajustar y mejorar el servicio constantemente.
-  **Construcción de relaciones de confianza**  
Fomentar conexiones auténticas genera lealtad y repetición de negocios.
-  **Análisis de datos de clientes**  
Examinar datos de comportamiento para personalizar la experiencia.
-  **Personalización del servicio**  
Adaptar el servicio a preferencias individuales crea experiencias memorables.
-  **Herramientas tecnológicas en atención al cliente**  
Usar tecnologías como CRM y chatbots optimiza la comunicación.
-  **Creación de experiencias memorables**  
Diseñar momentos especiales impacta positivamente la percepción del cliente.
-  **Adaptación a tendencias del mercado**  
Estar al tanto de tendencias permite ajustar estrategias y ser relevante.
-  **Empatía en el servicio al cliente**  
Comprender emociones mejora la interacción y fortalece relaciones.

# Temas

## día 2



### Sesión 2: Estrategias de Innovación en el Servicio al Cliente













-  **Identificación de necesidades del cliente**  
Entender qué buscan los clientes es clave para brindar un servicio efectivo.
-  **Tipos de necesidades: básicas, emocionales y funcionales**  
Reconocer diferentes categorías de necesidades ayuda a ofrecer soluciones adecuadas.
-  **Métodos para recopilar información del cliente**  
Encuestas y entrevistas son herramientas efectivas para obtener información valiosa.
-  **Importancia del feedback en tiempo real**  
Recibir opiniones inmediatas permite ajustar el servicio de manera proactiva.
-  **Construyendo relaciones de confianza con los clientes**  
Conexiones auténticas generan lealtad y promueven la repetición de negocios.
-  **Análisis de datos para comprender comportamientos**  
Examinar datos revela patrones y preferencias para adaptar estrategias.
-  **Personalización del servicio al cliente**  
Adaptar el servicio a preferencias individuales crea una experiencia única.
-  **Herramientas tecnológicas para mejorar la atención**  
Chatbots y CRM optimizan la comunicación y gestionan interacciones eficientemente.
-  **Creando experiencias memorables para el cliente**  
Momentos especiales durante la interacción impactan positivamente.
-  **Adaptación a las tendencias y cambios del mercado**  
Estar al tanto de tendencias permite ajustar estrategias y mantenerse relevante.
-  **La importancia de la empatía en el servicio**  
Comprender emociones y perspectivas mejora la interacción y fortalece la relación.
-  **Estrategias para superar expectativas del cliente**  
Ir más allá de lo esperado sorprende y deleita, creando defensores de la marca.

# Temas

## día 3



### Sesión 3: Servicio al Cliente: Mejora Continua y Estrategias Avanzadas













-  **Evaluación del servicio al cliente**  
Analizar el rendimiento actual para identificar áreas de mejora.
-  **Implementación de mejoras basadas en datos**  
Usar información recopilada para realizar ajustes significativos.
-  **Capacitación en habilidades blandas**  
Fomentar la empatía y la comunicación en el equipo.
-  **Innovaciones en tecnología de atención**  
Explorar herramientas que mejoren la experiencia del cliente.
-  **Fomentar la retroalimentación del cliente**  
Crear canales efectivos para que compartan opiniones.
-  **Establecimiento de KPIs para el servicio**  
Definir métricas que midan el éxito y la satisfacción del cliente.
-  **Ajuste de procesos según tendencias**  
Adaptar estrategias de atención a las tendencias emergentes.
-  **Crear un programa de lealtad**  
Implementar incentivos que fomenten la fidelidad del cliente.
-  **Integración de múltiples canales**  
Ofrecer soporte en diferentes plataformas para facilitar la comunicación.
-  **Desarrollo de una cultura centrada en el cliente**  
Priorizar la experiencia del cliente en toda la organización.
-  **Evaluar el impacto del servicio en la marca**  
Analizar cómo un buen servicio influye en la reputación de la marca.
-  **Planificación de estrategias futuras**  
Preparar un plan a largo plazo que contemple la evolución del servicio.

# Temas

# día4



## Servicio al Cliente: Experiencias Inolvidables y Estrategias Avanzadas ✨

-  **Diseño de experiencias memorables**  
Crear momentos únicos que dejen una impresión duradera en los clientes.
-  **Personalización del servicio al cliente**  
Adaptar las interacciones según las preferencias y necesidades de cada cliente.
-  **Uso de tecnología para mejorar la atención**  
Incorporar herramientas digitales que optimicen la experiencia del cliente.
-  **Capacitación continua del personal**  
Entrenar al equipo para manejar situaciones desafiantes con eficacia.
-  **Construcción de relaciones duraderas**  
Fomentar la lealtad a través de interacciones significativas y auténticas.
-  **Evaluación del impacto del feedback**  
Analizar cómo las opiniones de los clientes afectan el servicio.
-  **Innovación en la atención al cliente**  
Estar abierto a nuevas ideas y prácticas que mejoren la experiencia.
-  **Establecimiento de estándares de calidad**  
Definir expectativas claras para garantizar un servicio excepcional.
-  **Integración de canales de comunicación**  
Ofrecer múltiples vías para que los clientes se comuniquen y obtengan ayuda.
-  **Desarrollo de estrategias proactivas**  
Anticiparse a las necesidades del cliente antes de que surjan problemas.
-  **Impacto del servicio en la reputación de la marca**  
Analizar cómo un servicio excepcional mejora la imagen de la empresa.
-  **Planificación para la sostenibilidad del servicio**  
Crear un enfoque a largo plazo que asegure la consistencia y calidad en el servicio.



# Matrícula



## C09-25 Vive Curso Servicio al cliente basado en estrategias innovadoras

**Se imparte: 04, 11, 18 y 25 de septiembre, de 09 am a 12 md**  
**Cierre de matrícula: 22 de agosto a las 4 pm**



### Matrícula

★ TITULO ★

---

APROVECHAMIENTO

---

★★★★★

Si logras:

- 100% de Asistencia
- Examen mayor a 70

★ TITULO ★

---

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