



 **IMT**

PROGRAMAS ESPECIALIZADOS

CAPACITACIÓN

NUEVOS • CONTENIDOS

DE CAPACITACIÓN PARA

CONTACT CENTERS Y CUSTOMER EXPERIENCE

La industria evoluciona y la preparación de tu equipo no puede quedarse atrás. Hemos lanzado cursos con **contenidos actualizados y prácticos**, diseñados para elevar el desempeño, mejorar la experiencia del cliente y acelerar resultados.

Son impartidos por **expertos de la industria**, apasionados por compartir las mejores prácticas y las tendencias que ya están transformando a los líderes de la industria.

Ya sea para fortalecer a tu personal o para crecer profesionalmente, estos programas son la clave para competir al más alto nivel.



**Invierte hoy en el conocimiento
que marcará la diferencia mañana.**

CURSOS DIRIGIDOS



GERENTES

Pensamos en ti, Gerente potencia tu liderazgo con estrategias que ponen al cliente en el centro, fortalecen a tu equipo y convierten los datos en decisiones ágiles.



SUPERVISORES

Formamos supervisores capaces de inspirar equipos, resolver conflictos, medir con precisión y liderar con agilidad para transformar tu centro de contacto.



OPERATIVOS

La inteligencia artificial atiende, pero los agentes conectan. Su voz, empatía y capacidad de resolver problemas crean lazos de confianza y fidelidad. Nosotros impulsamos esas habilidades con entrenamiento experto.

CURSO

OBJETIVO GENERAL

Estrategias de centricidad en el cliente

Desarrollar estrategias centradas en el cliente que transformen la cultura organizacional, optimicen los procesos y enriquezcan la experiencia del cliente, para maximizar su valor y la rentabilidad a largo plazo.

Diseño estratégico del engagement del colaborador

Diseñar un plan de actividades innovadoras que fortalezcan el compromiso de los colaboradores, mediante el uso de herramientas visuales, dinámicas participativas y la metodología LEGO® SERIOUS PLAY®, con el fin de conectar la cultura interna con la experiencia del cliente y detonar iniciativas de mejora organizacional.

Análisis de negocios con metodologías ágiles

Aplicar herramientas y enfoques ágiles para identificar necesidades del negocio, definir requerimientos claros y viables, y facilitar soluciones centradas en el cliente, fortaleciendo la comunicación entre stakeholders y la toma de decisiones basadas en datos.

CURSO

OBJETIVO GENERAL

Liderazgo transformacional

Aplicar herramientas de liderazgo evolutivo y estrategias de coaching moderno para potenciar el desarrollo del talento, fortalecer equipos de trabajo e impulsar una cultura de mejora continua en áreas de interacción con clientes.

Estrategias de centricidad en el cliente

Desarrollar estrategias centradas en el cliente que transformen la cultura organizacional, optimicen los procesos y enriquezcan la experiencia del cliente, para maximizar su valor y la rentabilidad a largo plazo.

Liderazgo estratégico

Emplear habilidades de liderazgo orientadas a resultados, que integren la experiencia del cliente como eje estratégico en la gestión de equipos, promoviendo una cultura de mejora continua, alto desempeño y servicio empático.

Diseño estratégico del engagement del colaborador

Diseñar un plan de actividades innovadoras que fortalezcan el compromiso de los colaboradores, mediante el uso de herramientas visuales, dinámicas participativas y la metodología LEGO® SERIOUS PLAY®, con el fin de conectar la cultura interna con la experiencia del cliente y detonar iniciativas de mejora organizacional.

Gestión positiva de entornos laborales

Gestionar de forma positiva, empática y estratégica al equipo de trabajo reconociendo patrones de conducta y aplicando habilidades de liderazgo e inteligencia emocional para favorecer el manejo de conflictos y la alineación al logro de resultados.

Resolución colaborativa de conflictos

Ejecutar procesos de resolución de conflictos y toma de decisiones en entornos de interacción con clientes, fomentando una cultura colaborativa, empática y orientada a resultados estratégicos.

Transformación del rol del Supervisor

Demstrar habilidades de supervisión, liderazgo, comunicación y gestión emocional que maximicen el desempeño operativo en centros de contacto, fortaleciendo la experiencia del cliente y contribuyendo a los resultados del negocio.

Inteligencia operativa

Utilizar indicadores clave de desempeño y métricas estratégicas para optimizar la operación de los centros de contacto multicanal, fortaleciendo la toma de decisiones, la eficiencia operativa y la experiencia del cliente a través de una gestión basada en datos

Más allá del estándar de calidad

Emplear metodologías de calidad centradas en la voz del cliente, la analítica de interacciones y la mejora continua, con el fin de tomar decisiones estratégicas que optimicen la experiencia y el desempeño operativo en centros de contacto.

Motivación dinámica para la interacción con clientes

Aplicar técnicas modernas de motivación que potencien el desempeño, compromiso y actitud proactiva de los colaboradores en áreas de interacción con clientes, fortaleciendo una cultura organizacional centrada en la experiencia.

Gestión inteligente de recursos operativos

Gestionar de forma integral los recursos operativos humanos y tecnológicos mediante herramientas de Workforce Management (WFM), facilitando decisiones estratégicas que mejoren la eficiencia, la experiencia del cliente y la rentabilidad del centro de contacto.

El arte de colaborar

Integrar herramientas y comportamientos colaborativos que fortalezcan la cohesión, la productividad y la orientación a resultados de los equipos de trabajo, generando valor en entornos de interacción con clientes internos y externos.

Cultura emocional positiva

Aplicar herramientas prácticas de inteligencia emocional para fortalecer la experiencia del colaborador, promoviendo ambientes laborales más empáticos, colaborativos y resilientes que impulsen una cultura de servicio centrada en las personas.

Diseño de experiencias humanas

Diseñar experiencias memorables y sostenibles para clientes y colaboradores a través del desarrollo de habilidades emocionales, cognitivas y digitales, alineadas con los retos de la era postdigital y los principios de un liderazgo consciente.

Experiencias que marcan

Practicar estrategias que eleven el compromiso y la experiencia del colaborador en entornos de atención al cliente, integrando prácticas de bienestar, liderazgo consciente y cultura organizacional orientada a la conexión emocional y el propósito compartido.

Indicadores que Miden, Personas que Conectan

Diseñar estrategias de medición integrales que combinen indicadores de desempeño, productividad y experiencia del cliente, con el fin de optimizar operaciones, mejorar la toma de decisiones y fortalecer la cultura centrada en el cliente y el colaborador en centros de contacto.

Supervisión consciente y ágil

Diseñar estrategias de supervisión efectivas que combinen la gestión operativa con un liderazgo consciente, integrando el uso inteligente de indicadores, la analítica de desempeño y la experiencia del colaborador, para mejorar resultados y elevar el impacto de los equipos en entornos de interacción con clientes.

Selección estratégica del talento

Diseñar procesos de entrevista y selección orientados a identificar, evaluar y elegir talento con alto potencial para crear experiencias memorables en centros de contacto, integrando herramientas modernas, criterios de cultura organizacional y técnicas basadas en competencias y habilidades emocionales.

Conversaciones que transforman	conversaciones estratégicas de retroalimentación y coaching que impulsen el desarrollo, el compromiso y la mejora continua de los equipos en centros de contacto, utilizando indicadores, técnicas conversacionales modernas y herramientas centradas en el desempeño, la emoción y la experiencia del cliente.
Tecnología inteligente para la experiencia del cliente	Diseñar soluciones tecnológicas innovadoras y centradas en la experiencia del cliente, mediante el análisis estratégico de herramientas, tendencias y mejores prácticas para su implementación efectiva en centros de contacto omnicanal.
Liderazgo ágil	Construir entornos de trabajo ágiles y colaborativos en áreas de interacción con clientes, aplicando marcos, herramientas y principios ágiles que mejoren la adaptabilidad, la eficiencia y la experiencia de cliente y colaborador, desde una visión de liderazgo consciente y de mejora continua
Ciberseguridad aplicada a Centros de experiencia	Organizar entornos seguros de interacción digital entre colaboradores y clientes, aplicando prácticas modernas de ciberseguridad para prevenir riesgos, proteger datos sensibles y fortalecer la confianza digital en operaciones de atención y soporte.
Solución de problemas	Aplicar herramientas estructuradas como el diagrama de Ishikawa y la técnica de los 5 porqués, para identificar causas raíz de problemas operativos, diseñar soluciones eficaces, y construir planes de acción con seguimiento y mejora continua en entornos de interacción con clientes.
Empoderando equipos para la excelencia en el servicio	Hacer uso de estrategias innovadoras que capaciten a los equipos de primera línea para optimizar la interacción con el cliente, fomentando un entorno de trabajo donde el compromiso y la proactividad impulsen experiencias memorables y la fidelización del cliente.
Maestría en Experiencia del Cliente	Seleccionar estrategias avanzadas para que los profesionales de interacción con clientes transformen cada punto de contacto en una experiencia memorable, impulsando la fidelización, el boca a boca positivo y el crecimiento sostenido de la cartera.
CX de Alto Impacto	Desarrollar en los profesionales de contacto al cliente la capacidad de analizar y aplicar estrategias avanzadas de gestión de crisis y comunicación empática, transformando situaciones complejas en oportunidades para fortalecer la lealtad del cliente y proteger la reputación de la marca.
CXceleración: Potenciando la experiencia del cliente	Emplear estrategias colaborativas que permitan a los participantes integrar principios de aprendizaje organizacional y agilidad para catalizar una transformación sistémica en las áreas de interacción con clientes, superando las expectativas de los stakeholders y fomentando una cultura de innovación continua.
Entrevista estratégica por competencias	Diseñar y aplicar un proceso de entrevista por competencias actualizado, integrando técnicas de evaluación de habilidades CX (Customer Experience) y ajuste cultural, para identificar y seleccionar a los candidatos con el potencial más alto para elevar la calidad de la interacción con el cliente y contribuir a la visión de servicio de la organización.
Integración y optimización de WhatsApp en el centro de experiencias	Construir una experiencia excepcional al cliente a través de WhatsApp, identificando fortalezas y riesgos, y mejorando la conversión y contactación mediante el entendimiento del Customer Journey y el uso de herramientas como chatbots.
Inteligencia artificial aplicada en centros de experiencia	Comprender, implementar y gestionar soluciones de Inteligencia Artificial en entornos de Contact Center, mejorando la experiencia del cliente y la eficiencia operativa, a la vez que se analizan las tendencias y retos éticos de esta tecnología.
Medición y optimización del desempeño en tiempo real	Integrar y optimizar el uso de WhatsApp como canal de contacto para potenciar las competencias comerciales de los participantes, mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa, a través de la identificación de momentos clave y el uso de herramientas como chatbots
Optimización del monitoreo y calidad en centros de experiencia	Evaluar los beneficios del monitoreo de calidad, comprender los diversos tipos y características de monitoreo, aplicar procesos de calibración para estandarizar criterios de calidad, e incorporar mejores prácticas internacionales para la mejora continua del desempeño de los ejecutivos telefónicos.
El arte de comunicar con propósito	Desarrollar habilidades de comunicación efectiva para fomentar la cohesión de equipo, la empatía y la responsabilidad interpersonal.
Coaching para la acción	Integrar equipos haciendo uso de las herramientas del coaching conversacional para facilitar procesos de autoconocimiento, responsabilidad y empoderamiento de cada individuo del equipo, mediante sesiones estructuradas que promuevan la identificación de metas, obstáculos y recursos personales, mejorando así su desempeño y evolución profesional.
Liderazgo de Impacto	Diseñar estrategias efectivas de supervisión para empoderar equipos de alto desempeño y sostener su rendimiento óptimo.
Fortalecimiento de relaciones interpersonales y comunicación efectiva	Identificar los elementos clave de la interacción humana y aplicar herramientas para optimizar sus relaciones interpersonales.
Storytelling Estratégico	Crear historias de marca impactantes utilizando técnicas de storytelling para mejorar la comunicación estratégica y el engagement.
Estrategia comercial consultivo	Emplear herramientas de pensamiento estratégico, ventas consultivas y coaching comercial para desarrollar equipos de alto desempeño capaces de identificar oportunidades, conectar con el cliente y cumplir metas comerciales sostenibles.
Comunicación orientada a resultados	Emplear estrategias de comunicación emocionalmente inteligente, para fortalecer la confianza, la colaboración y la efectividad en equipos de trabajo.
Gestión estratégica de centros de experiencia	Reconocer los elementos que permiten administrar de forma efectiva un Centro de experiencia para tomar decisiones basadas en datos que fortalezcan la experiencia del cliente y el cumplimiento de los objetivos del negocio.
Productividad estratégica	Emplear estrategias avanzadas de gestión del tiempo que permitan a los colaboradores en centros de contacto organizar sus actividades, optimizar recursos y elevar su productividad individual y colectiva.
Diseño de experiencias memorables	Utilizar herramientas de mapeo del viaje del cliente y blueprint de servicio para rediseñar experiencias más fluidas, consistentes y memorables en los puntos de interacción del centro de experiencias.

CURSO

OBJETIVO GENERAL

Atención que conecta	Desarrollar habilidades clave para empatizar con los clientes, identificar sus necesidades reales y brindar soluciones que mejoren su experiencia, integrando una actitud proactiva y orientada al servicio en entornos de centros de contacto
El Ejecutivo de servicio al cliente de vanguardia	Dominar las habilidades esenciales de empatía, comunicación y autogestión emocional para brindar un servicio al cliente excepcional y de alto impacto.
Herramientas para conectar, entender y fidelizar	Aplicar estrategias centradas en el cliente para generar experiencias excepcionales y fortalecer las relaciones.
Conexiones que transforman	Practicar técnicas de comunicación efectiva, gestión emocional y atención estratégica para ofrecer experiencias memorables, empáticas y resolutivas en entornos de contacto con clientes multicanal.
Excelencia en servicio Help Desk	Hacer uso de técnicas avanzadas de atención al cliente y herramientas de comunicación empática, multicanal y resolutiva, para elevar los niveles de satisfacción, eficiencia operativa y experiencia del cliente en el servicio Help Desk.
Servicio de alto impacto	Aplicar habilidades comunicativas, técnicas conversacionales y criterios de calidad para ofrecer un servicio telefónico excepcional, alineado a las expectativas del cliente y las exigencias actuales de personalización y eficiencia.

CURSO

OBJETIVO GENERAL

Ventas con impacto	Aplicar técnicas de influencia personal, comunicación empática y persuasión comercial para fortalecer la seguridad del ejecutivo, incrementar la conexión con los clientes y optimizar los resultados de ventas en canales remotos.
Técnicas consultivas para el éxito comercial	Fortalecer las habilidades y aptitudes de los participantes en ventas consultivas, dotándolos de técnicas y prácticas vivenciales para optimizar el primer contacto con clientes potenciales, la negociación y el cierre de ventas productivas.
Acelerador comercial	Ejecutar un modelo de venta consultativa centrado en el cliente, dominando técnicas avanzadas de comunicación, negociación y uso de herramientas digitales para maximizar la captación y fidelización de clientes.
Agilidad Comercial	Diseñar estrategias prácticas de adaptación al cambio que fortalezcan la mentalidad comercial, promuevan la colaboración y habiliten nuevas formas de conexión con el cliente en entornos de alta exigencia.
Clínica de conversaciones que convierten	Ejecutar un conjunto de técnicas avanzadas de cierre y manejo de objeciones para incrementar asertivamente los índices de conversión y fidelidad en las interacciones con clientes.
Claves para iniciar tu camino comercial	Emplear habilidades esenciales de comunicación, persuasión y cierre para ejecutar con seguridad y efectividad el proceso de venta telefónica, adaptándose a diferentes perfiles de clientes. Emplear habilidades esenciales de comunicación, persuasión y cierre para ejecutar con seguridad y efectividad el proceso de venta telefónica, adaptándose a diferentes perfiles de clientes.
Ventas telefónicas inteligentes: conecta, negocia y cierra con impacto	Aplicar técnicas avanzadas de conexión, sondeo, negociación y cierre en ventas telefónicas, fortaleciendo la empatía, la respuesta a objeciones y la construcción de acuerdos que generen conversiones sostenidas.
Conversaciones comerciales con sentido	Hacer uso de habilidades de comunicación empática, análisis emocional y técnicas consultivas para establecer vínculos significativos con los clientes, identificar oportunidades de valor y ofrecer experiencias excepcionales que impulsen la lealtad y el valor a largo plazo.
Ventas conectadas	Utilizar estrategias de experiencia del cliente y personalización para cultivar relaciones duraderas y optimizar la satisfacción del cliente en cada interacción.
Conectando, influyendo y generando valor	Construir relaciones duraderas y significativas con los clientes, transformando cada interacción en una oportunidad para generar valor, confianza y lealtad a través de una experiencia excepcional.
Comunicación persuasiva y negociación de alto impacto	Diseñar estrategias efectivas de comunicación y negociación telefónica para maximizar la conexión emocional con el cliente desde el primer contacto, gestionar objeciones y concretar acuerdos con impacto positivo en la experiencia del cliente.

MÁS INFORMACIÓN

www.imt.com.mx

capitacion@imt.com.mx / +52 55 5340 2290 Ext. 6000 / 6010 / 6020



/imtcontactforum



Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT)



IMTContactForum



@imt_cx