

# Programas Especializados

# Capacitación



# 2025

Más información:  
[capacitacion@imt.com.mx](mailto:capacitacion@imt.com.mx) |  
(52) 55 5340 2290 Ext. 6000, 6010, 6020, 6030



Nivel	Área	Temas
Operativo	Servicio	Alto nivel de atención telefónica
		Centrado en las necesidades del cliente
		Desarrollo de destrezas en servicio al cliente
		El arte de satisfacer a clientes difíciles
		El impacto de la atención al cliente
		Experiencia integral del cliente
		Gestión de experiencias
		Lovemark (Fidelizando al cliente)
		Orientación al cliente
		Servicio telefónico experto
		Tu voz: imagen y marca
	Marketing Digital	Maximización de la comunicación en Redes Sociales
		Tácticas digitales para la atención al cliente
	Ventas	Desarrollo profesional para ventas por teléfono
		Enfoque consultivo en promoción y venta
		Estrategia de venta para incrementar la compra por cliente
		Negociación para el logro
		Resolución de objeciones y cierre de ventas
		Técnicas de venta basadas en neurociencia
		Ventas en frío altamente efectivo
	Retención	Estrategias claras de recuperación de clientes
		Retención con argumentos de impacto
	Cobranza	Clínica de negociación efectiva para cobranza
		Cobranza 360
		Enfoque actual de la recuperación de cartera
		Habilidades clave en gestión de cobranzas y estrategias de negociación
		Técnicas de recuperación telefónica

Nivel	Área	Temas
Medio	Ventas	Métodos de impulso para equipos de ventas
	Otros	Balanced Scorecard
		Coaching efectivo
		Cómo mejorar los indicadores de desempeño en el Centro de Contacto, basado en la metodologías (short kaizen)
		Comunicación oportuna y constructiva del líder
		Construcción de Incentivos
		Employee Journey Map
		Herramientas para elaborar planes de mejora en el Centro de Contacto, basado en la metodologías (short kaizen)
		Identificación de la causa raíz
		Liderazgo basado en fortalezas
Medio Estratégico	Retención	Administración de proyectos Agile con SCRUM
		Calidad Total como parte de la Estrategia
		Construyendo el Mapa Estratégico
		Customer Journey Map y Service Blueprint para la Excelencia en la Experiencia del Cliente
		Design Thinking para líderes
		Diseño de presentaciones de alto impacto
		Implementando esquemas de Organizaciones Exponenciales en el CC
		Innovación en la Experiencia del Cliente con Design Thinking
		Inteligencia Artificial aplicada al Ciclo de vida de la relación con el Cliente
		Implementación de OKRs para la administración efectiva del CC
		Liderazgo Integral para Organizaciones centradas en el cliente
		Marca personal del líder
		Mejorando las competencias de Negociación, Persuasión y Empatía, en áreas de atención al cliente
		Mejores prácticas para implementar la centricidad en el cliente
		Modelado de Negocios centrados en el cliente
		Omnicanalidad y Tecnologías habilitadoras de la mejor Experiencia del cliente
		Optimiza tu Centro de Contacto con Workforce Management
		SCRUM y Metodologías Ágiles para la Administración del CC
		Sistemas de Colaboración 5.0 para incrementar la productividad del CC
		Smart Coaching
Velocidad de la Confianza		
Workforce Management (WFM)/ Management Information System (MIS) Decision Making & Business Intelligence		

Nivel	Área	Temas
Todos	Otros	Administración de la rotación laboral
		Ambientes de trabajo de éxito
		Basis of CyberSecurity
		Ciencias de la felicidad para generar compromiso
		Cómo contar historias que venden: el poder del Storytelling en el marketing
		Cómo generar y gestionar contenidos digitales que atraigan, informen y fidelicen a tu audiencia
		Cómo ser un líder en marketing digital: las claves para destacar en el mercado online
		Comunicación y publicidad incluyente
		Corresponsabilidad en la conciliación vida, trabajo y familia
		Cultura promotora de reconocimiento
		CX basado en las cualidades humanas
		El ABC de la diversidad
		El poder de la comunicación en la construcción de igualdad
		Fundamentos del Liderazgo en Marketing Digital
		Gestión efectiva del Talento para la Transformación Organizacional
		Historia, Sociedad y Cultura
		IA como herramienta en el CC
		IA para CX
		Inclusión laboral
		Influencia positiva
		Inteligencia emocional y ciencias de la felicidad
		La sociointeligencia: contexto, presencia, y autenticidad. Generando colaboración y sentido de identidad
		Liderazgo Customer Centricity
		Liderazgo desde la óptica de la Norma Oficial de Factores de Riesgo Psicosocial
		Marco legal de la igualdad y no discriminación
		Masculinidades y Feminidades
		Mejores prácticas para implementar el Customer Centricity en las empresas de CX y área de interacción con clientes
		Mujeres y Hombres, diferencias que suman
		Nom-035
		Nom-037-STPS-2023
		Principales hábitos en el Customer Centricity
		Recursos humanos con perspectiva de género e inclusión laboral
		Sensibilización con Perspectiva de Género y No Discriminación
		Simultaneidad: Creación de lo imposible en equipos diversos e inclusivos
Soluciones a la desmotivación		
Sororidad		
Storytelling para Profesionales de Atención al Cliente: Marketing Antropológico		
Transformación pacífica y creativa de conflictos		
Uso efectivo de Chat GTP y otras herramientas		
Wellness para la productividad		

Más información:

capacitacion@imt.com.mx | (52) 55 5340 2290 Ext. 6000, 6010, 6020, 6030