

## **Programa de Capacitaciones 2026**

### **“Iniciativas por el Desarrollo de Competencias Laborales en la Industria Panameña”**

Seminario - Taller

#### **Atención Excepcional al Cliente**

#### **Información General del Curso**

**Fecha:** 25 y 26 de mayo de 2026

**Horario:** 9:00 a.m. – 1:00 p.m.

**Duración del curso:** 8 horas

**Modalidad:** Virtual – Microsoft Teams

**Expositor:** Ing. William Santamaría

#### **Objetivo General**

Fortalecer en los participantes las competencias, creencias y valores necesarios para ofrecer un servicio al cliente excepcional, asegurando que cada interacción genere confianza, cercanía y satisfacción. Se busca impulsar las ventas y el cumplimiento de los objetivos comerciales, promoviendo el trabajo colaborativo, la prevención de errores y la solución de conflictos.

#### **Cómo lo vamos a hacer:**

1. Realizando un diagnóstico inicial del equipo para identificar fortalezas, brechas comunicacionales y dinámicas de trabajo.
2. Definiendo un líder que facilite el seguimiento de compromisos y acuerdos del proceso.
3. Estableciendo estándares de comunicación, colaboración y bienestar esperados, así como conductas deseadas y conductas a transformar.
4. Ejecutando el taller con metodologías vivenciales, dinámicas grupales, reflexiones guiadas y aplicación práctica a situaciones reales en el entorno laboral.
5. Seguimiento del alcance y los compromisos.

#### **Contenido:**

- **Cultura de servicio al cliente**
  - Comprende la importancia del servicio al cliente.
  - Promueve una actitud positiva hacia el servicio, es amable.
  - Reconoce el impacto de su trabajo en la experiencia del cliente.
  - Fortalece la orientación hacia la satisfacción del usuario.

Herramientas: Principios de cultura de servicio y Modelo de experiencia del cliente.

- **Comunicación efectiva en la atención al cliente**

- Escucha activamente al cliente con total respeto.
- Comunica información de forma clara y cordial.
- Demuestra empatía en la interacción
- Genera confianza en la relación con el cliente

Herramientas: Técnicas de comunicación efectiva y Escucha activa

- **Manejo de situaciones difíciles con clientes**

- Maneja reclamos de forma respetuosa y profesional.
- Controla sus emociones ante situaciones difíciles.
- Ofrece soluciones oportunas al cliente.
- Mantiene una actitud orientada a la solución.

Herramientas: Protocolo de manejo de reclamos y Técnicas de manejo de conflictos.

- **Experiencia del cliente y mejora del servicio**

- Identifica oportunidades para mejorar el servicio.
- Promueve la calidad en la atención al cliente.
- Fortalece la satisfacción y fidelización del cliente.
- Contribuye a mejorar la experiencia del usuario.

Herramientas: Buenas prácticas de servicio y Buenas prácticas de servicio

## Acerca del Capacitador

### **William Javier Santamaría C.**

Es un consultor de negocios y formación ejecutiva con base en Panamá, de nacionalidad colombiana, con más de 22 años de experiencia en consultoría, reingeniería de procesos y transformación cultural, y 14 años como formador de competencias. Es Licenciado en Educación Preescolar, Ingeniero en Sistemas Informáticos y Psicólogo, con múltiples diplomados y certificaciones en auditoría informática, gestión de procesos, dirección de proyectos, microfinanzas, call centers y formación de formadores.

Actualmente se desempeña como Consultor de Negocios en Psisgo, donde actúa como experto en transformación cultural, gestión del talento humano, planificación estratégica, calidad y mejora continua, además de ser facilitador en temas de psicoeducación, neurociencias y herramientas Microsoft Office (nivel experto).