



**POSITIVA**  
COMPAÑÍA DE SEGUROS

**UBITS**

## Guía académica

Plan formativo en:  
**Servicio**

al cliente •  
inspirador, positivo e innovador



Antes



POSITIVA EDUCA

Después

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



# Objetivo:

Comprender, de manera práctica, el concepto de servicio al cliente y los pilares que permiten diagnosticar su estado en la organización de la cual formas parte.

Comprender, de manera práctica, el concepto de experiencia del cliente, sus diferencias y puntos de convergencia con el servicio.

Preparar a la empresa o equipo de trabajo para dar un upgrade o salto de mejora en su servicio al cliente.



# Duración:

9 Horas



# 3 Módulos

## ● Innovación

- 1. Customer experience: ¿servicio o experiencia del cliente? **80 Minutos**
- 2. Customer experience: conoce a tus clientes y colaboradores **60 Minutos**
- 3. Customer experience: herramientas para el diseño integral de experiencias **80 Minutos**
- 4. Customer experience: implementación y medición **80 Minutos**
- Customer experience digital 360 **90 Minutos**

## ● Conecta con tu cliente

- Rompiendo el hielo: Técnicas de rapport **60 Minutos**
- Rapport en ventas: Conecta y vende **30 Minutos**

## ● Solucionar PQR del cliente

- Cómo gestionar y dar solución a las PQRS **30 Minutos**
- Cómo ofrecer alternativas cuando no tienes un producto **30 Minutos**
- Cómo tratar con un cliente difícil en persona y por teléfono **30 Minutos**

# Metodología

- Microlearning asegura mayor retención de la información y es más efectiva que modelos tradicionales.
- Crea rutas personalizadas de acuerdo a tus necesidades, la plataforma es amigable, llamativa, y su navegabilidad es guiada e intuitiva.
- Damos flexibilidad en el proceso de estudio, facilidad en el tiempo puedes acceder a la plataforma cuando y desde dónde quiera.



## Certificados:

El curso virtual es **certificado por Positiva Compañía de Seguros y Ubits Learning Solutions**. Para recibir el certificado de la formación se debe realizar el 100% de las actividades propuestas en la plataforma y haber realizado la encuesta de satisfacción.

### Nota

Ten presente que **Ubits certifica los cursos individuales Bits (5-7 minutos) y los cursos Nano Bits (30-90 minutos)**.

# Proceso de inscripción

1. Ingresa a nuestro Portal <https://posipedia.com.co/>
2. Selecciona el menú **EDÚCATE** y la opción **Plan Formativo de desempeño organizacional**.
3. Da clic sobre el **botón inscríbete**.
4. Diligencia el **formulario Único de inscripción**.  
*Nota:* Ten presente que el formulario único de inscripción estará habilitado las 24 horas del día y los 7 días de la semana
5. Elige la opción **Programa Virtual- Catálogo de Cursos**
6. Ubits te enviará un mensaje al correo electrónico con el acceso y las credenciales de la plataforma en un período máximo de 8 días hábiles.

**Recuerda que el acceso a la plataforma estará habilitado durante 2 meses para que finalices tu proceso académico.**

## Mayor información:

Escríbenos al correo [educavirtual@positiva.gov.co](mailto:educavirtual@positiva.gov.co) solicitando el formulario para realizar inscripciones masivas.



# Learning Analytics

**Lo que no se mide, no se puede mejorar.** Obtén métricas del proceso de capacitación de tu compañía en tiempo real. Estas son algunas:

- Cuánto estudia tu equipo
- Cursos más vistos
- Cursos terminados
- Avance en el plan de formación





# Expertos:

Nuestros profesores son verdaderas estrellas de rock en sus industrias. Bestsellers, grandes ejecutivos, coaches y consultores top de todo el continente comparten sus métodos, secretos y experiencias para llevar a tu equipo al siguiente nivel.

