

Superando la expectativa de nuestros clientes en los servicios turísticos

*Todas las herramientas que necesitas para ser el mejor en la
prestación de tus servicios.*





Información general

Inicia: 22 de Abril

Termina: 26 de Abril

Modalidad en línea

Sesiones abiertas las 24 horas

Constancia con validez por 10 horas

Folio DGPYCT-PUE-L-10-SENCST-222604-2024

¿De qué trata el curso?

Brindar una perspectiva integral sobre cómo las empresas, destinos turísticos y guías de turistas pueden superar las expectativas de sus clientes, creando experiencias excepcionales que generen satisfacción, fidelización y promoción positiva a través de diferentes herramientas y técnicas que con la ayuda de una comunicación efectiva y el conocimiento del cliente pueden generar servicios turísticos más competitivos y superar las expectativas del mismo.

¿Por qué tomar este curso?

Elevar la calidad de las experiencias turísticas que ofreces, te permitirá destacar en este mercado tan competitivo, podrás generar fidelidad entre tus clientes al superar sus expectativas, incrementando recomendaciones y construyendo confianza, lo cual impulsa hacia el éxito sostenible de tu negocio al proporcionar experiencias excepcionales.

¿Qué competencias obtendrás?

Podrá mejorar sus habilidades para resolver problemas con eficacia, a través de herramientas clave para tener una comunicación efectiva. Esto, a su vez, permitirá cultivar relaciones sólidas con los clientes. Adicionalmente, se generará la capacidad de destacar en un mercado competitivo al incrementar la satisfacción del cliente, lo que contribuirá al éxito y crecimiento de la empresa en el sector turístico.

¿Qué incluye el curso?



Duración total del curso 20 horas teóricas



Manual al final del curso



Asistencia durante todo el curso



Accesos a la comunidad de ixmati, donde tendrás descuentos y beneficios exclusivos.



Tu instructor

*Mtra. Susana Karenina Aguilar Hernandez
Ceo Unlimited experiences, directora de
Ixmati*



Tu instructor

Susana Karenina:

Doctorante de Administración pública en el IAP, maestra en Alta dirección e inteligencia estratégica, licenciada en administración turística, certificada en Design Thinking por la universidad de Stanford y Cincinnati. Fundadora y actual directora de la empresa Unlimited experiences, Puebla, México, ganador del premio a la diversificación del producto turístico mexicano 2019 categoría Lujo/ premium, premio a la innovación turística 2020, premio por 2 años consecutivos al "Mejor operador turístico de América Latina" por Travel & hospitality awards 2021 y 2022.





Perfil de ingreso

Empleado, estudiante, guía de turistas o trabajador que se encuentre interesado en seguir mejorando la calidad de su servicio y superar las expectativas de sus clientes.

Habilidades previas: Conocimiento de herramientas digitales, uso de paquetería office, uso de redes sociales.

Actitudes/ hábitos y valores: Amabilidad, tolerancia y responsabilidad



¿Qué necesitas para tomar el curso?

Para el acceso a plataforma:

- *Computadora, smartphome o Tablet*
- *Acceso a internet*
- *Libreta de apuntes*
- *Cuenta de Facebook activa*
- *Cuenta de correo electrónico*

La plataforma esta abierta 24 horas al día, por lo cual podrás acceder en el horario que más te convenga.



Contenido temático

Módulo 1: Conociendo a nuestros clientes.

Módulo 2: Comunicación efectiva con el cliente.

Módulo 3: Superando las expectativas de nuestros clientes.

Módulo 4: ¿Cómo medir la satisfacción del cliente?

Módulo 1: Conociendo a nuestros clientes.

- 1.1 Identificando las necesidades de los clientes.
- 1.2 El decálogo del cliente.
- 1.3 El perfil de nuestros clientes.
- 1.4 Conectando al cliente con nuestros productos y servicios.
- 1.5 Técnicas de atención a clientes de acuerdo con su tipología.
- 1.6 Trato con clientes difíciles y plan de manejo de crisis.



Módulo 2: Comunicación efectiva con el cliente.

2.1 La comunicación como medio de un excelente servicio al cliente y superación de sus expectativas.

2.2 La importancia de la comunicación no verbal.

2.3 Tipos de Barreras en la Comunicación Efectiva.



Ixmati

CENTRO DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN TURÍSTICA



Módulo 3: Superando las expectativas de nuestros clientes.

3.1 La importancia de tener una ventaja competitiva.

3.2 Los momentos de verdad.

3.3 El valor agregado, el efecto wow.

3.4 Optimizar la experiencia del usuario.



Módulo 4: ¿Cómo medir la satisfacción del cliente?

- 4.1 Introducción a la satisfacción del cliente.
- 4.2 La importancia de la satisfacción del cliente.
- 4.3 Medición de la satisfacción del cliente.
- 4.4 Herramientas para medir la satisfacción del cliente.
- 4.5 Aplicación de las herramientas de medición de la satisfacción del cliente en el área de prestadores de servicios turísticos.



Duración del curso

10 horas teóricas



Inversión

\$499 mxn

Formas de pago

Transferencia bancaria

Paypal

Pago con tarjeta de crédito/
débito



¿Por qué elegir IXMATI?

1. *Somos una plataforma completamente digital puedes tomar el curso donde sea que estés.*
2. *Tu eliges el horario para tomar tu curso, la plataforma esta abierta las 24 horas los 365 dias del año.*
3. *Obtienes constancia y manual digital de tu curso.*
4. *Nuestros cursos están hechos por expertos en el tema.*
5. *Tenemos validez por la secretaria de trabajo y previsión social.*



El enfoque de Ixmati es ideal para:



*Guías de turismo
NOM-08 Y NOM-09.*



*Prestadores públicos
en el area turística.*



*Empresas enfocadas
al turismo.*



*Estudiantes de
turismo.*

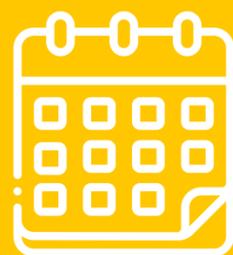


*Empresas enfocadas
al servicio.*



*Emprendores y
PYMES*

¿Cómo funciona la plataforma *ixmati-mx.com*?



Abierta las 24 horas los 365 días del año.



Cursos y capacitaciones online pregrabadas para acceder en cualquier momento y desde cualquier lugar.

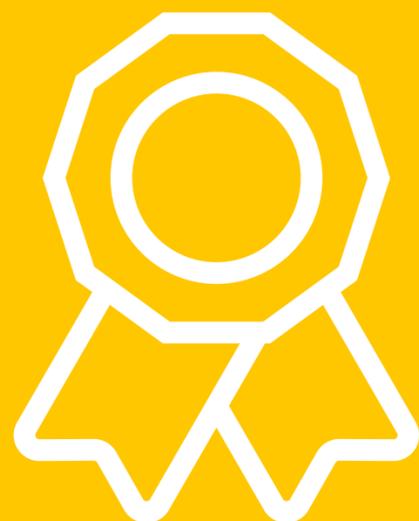


Videos, presentaciones y actividades completamente didácticas.



Exámen en línea para evaluar todas las competencias de aprendizaje.

Premios y reconocimientos de IXMATI:



*Ganadores del premio a la
innovación y calidad turística 2020
SECTUR PUEBLA en la categoría
"Capacitación y profesionalización"*

Preguntas frecuentes

¿Necesito algo especial o en particular para tomar el curso?

¡No! solo una computadora, celular y una buena conexión a internet.

¿Cómo funciona la plataforma de IXMATI?

Hay actividades que tendrás que realizar en plataforma, esta abierta las 24 horas del día, así que tu decides cuando entrar, ahí encontrarás todo el material del curso para que lo consultes las veces que quieras.

Soy una empresa y quiero capacitar a mi personal ¿otorgan constancia? ¿Tienen tarifas preferenciales?

¡Claro! tenemos tarifas preferenciales para empresas, y otorgamos la constancia

DC-3 avalada por la secretaria de trabajo y previsión social.



Preguntas frecuentes

*Pertenezco a una asociacion o empresa que es socio comercial, ¿Tengo algún descuento o beca?
¡Claro! comunícate con nosotros para darte la beca o descuento que tienen como beneficio.*

¿Cómo será el examen?

Será de forma teórica en la plataforma de IXMATI, debes obtener un mínimo de 8 para acreditarlo.

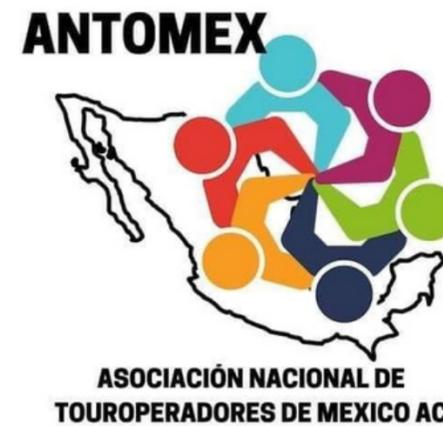
¿Cómo puedo hacer el pago de mi curso?

Lo puedes realizar directo en www.ixmati-mx.com por paypal o con tarjeta de credito o debito.

¿Tienes más dudas? envíanos un correo a info@ixmati-mx.com o comunícate al +52 1 2226787101



*Cientes que
confian en
nosotros*





*Agente capacitador externo ante la Secretaria del
trabajo y previsión social
no. CCF-200204-P54-0013*



info@ixmati-mx.com



www.ixmati-mx.com



776-103-81-32



*Calle 3 de mayo #216 int. 7 Col. Lomas
del Sol Puebla, Puebla*