

CAPACITACIONES ESPECIALIZADAS TRANSFORMANDO EL TALENTO ORGANIZACIONAL

En Taluns Group, comprendemos que el conocimiento y las competencias técnicas no solo son catalizadores esenciales para la transformación organizacional, sino también un diferenciador clave en mercados altamente competitivos. Nuestro portafolio de **Capacitaciones en BPO & IA** abarca una variedad de programas diseñados cuidadosamente para satisfacer las necesidades específicas de cada empresa, asegurando la adquisición de habilidades críticas y la aplicación efectiva de estas en la optimización de la atención al cliente, las ventas y la eficiencia operativa. Además, nuestras capacitaciones se estructuran con metodologías innovadoras que garantizan el aprendizaje efectivo y la rápida aplicabilidad en entornos laborales dinámicos.

OFERTA DE CAPACITACIONES

Atención al Cliente y Servicio Excepcional

- Implementación de estrategias avanzadas para personalizar interacciones, generando lealtad y satisfacción.
- Técnicas innovadoras para la gestión proactiva de conflictos y la resolución efectiva de problemas.
- Desarrollo de habilidades de comunicación persuasiva para superar expectativas y fortalecer relaciones a largo plazo.
- Simulaciones de casos reales que preparan a los equipos para manejar escenarios complejos con confianza.
- Métodos de escucha activa y empatía para mejorar la experiencia del cliente en cada contacto.

Ventas y Televentas

- Formación en metodologías avanzadas para el cierre estratégico y sostenido de ventas.
- Identificación y análisis de oportunidades comerciales mediante herramientas de comportamiento del cliente.
- Desarrollo de tácticas personalizadas de upselling y cross-selling para maximizar los ingresos.
- Capacitación en el manejo de objeciones y negociación efectiva para escenarios competitivos.
- Creación de discursos comerciales impactantes y adaptados a cada tipo de cliente.

Gestión de Contact Centers

- Supervisión de equipos basada en análisis de indicadores clave de rendimiento (KPI).
- Uso de métricas avanzadas para identificar áreas de mejora y optimizar la productividad operativa.
- Aplicación de herramientas tecnológicas avanzadas para mejorar la experiencia del cliente y aumentar la eficiencia.
- Talleres prácticos para fortalecer el liderazgo en la gestión de equipos de contact center.
- Desarrollo de estrategias para la reducción de tiempos de atención y mejora en la calidad del servicio.

Liderazgo y Trabajo en Equipo

- Capacitación en liderazgo transformacional para supervisores y gerentes que desean inspirar y guiar con impacto.
- Estrategias para construir equipos cohesivos y orientados a objetivos estratégicos organizacionales.
- Métodos de motivación en entornos dinámicos y gestión del cambio para fomentar la resiliencia.
- Evaluación continua de las habilidades de liderazgo y su impacto en los resultados operativos.
- Desarrollo de inteligencia emocional aplicada al liderazgo para optimizar la comunicación interna.

Manejo de Tecnologías y Herramientas Digitales

- Formación integral en plataformas CRM, incluyendo personalización y análisis de datos para optimizar la toma de decisiones.
- Capacitación en el uso de inteligencia artificial y herramientas de automatización avanzada para maximizar la eficiencia.
- Desarrollo de habilidades analíticas para interpretar y gestionar grandes volúmenes de datos.
- Simulaciones prácticas que integran la tecnología en operaciones cotidianas.
- Implementación de estrategias de omnicanalidad para mejorar la experiencia del cliente.

Programas de Formación en IA

- Capacitación estratégica para líderes y tomadores de decisiones.
- Implementación de IA en áreas clave como ventas, marketing, atención al cliente y operaciones.
- Cursos cortos y flexibles para aprender IA a ritmo propio.

- **Integración de IA en el Onboarding:** Optimización del proceso de integración de nuevos empleados con IA.
- **Casos de Estudio y Aplicaciones Prácticas:** Análisis de casos reales de éxito y fracaso en IA.
- **Gestión del Cambio Organizacional con IA:** Estrategias para la adopción fluida de IA en empresas.
- **Ética y Responsabilidad en IA:** Formación en uso ético, regulaciones y buenas prácticas de IA.

METODOLOGÍAS Y BENEFICIOS

Metodologías Innovadoras

- Uso de dinámicas interactivas y aprendizaje basado en problemas para fomentar la participación activa.
- Simulaciones prácticas que reflejan contextos operativos reales y retos específicos del mercado.
- Evaluaciones progresivas que garantizan la transferencia efectiva de conocimientos y habilidades adquiridas.
- Incorporación de herramientas tecnológicas para facilitar el aprendizaje y la retención de información.
- Gamificación y aprendizaje basado en inteligencia artificial para mejorar la efectividad del entrenamiento.

Beneficios Clave

- **Incremento en Productividad:** Equipos capacitados para operar con máxima eficiencia y adaptarse a cambios rápidos.
- **Excelencia en la Experiencia del Cliente:** Habilidades que transforman cada interacción en una oportunidad de fidelización duradera.
- **Reducción de Rotación:** Fomento del compromiso organizacional mediante el desarrollo profesional continuo.
- **Optimización Operativa:** Procesos mejorados gracias a un enfoque estructurado, estratégico y basado en datos.
- **Adaptabilidad a Nuevas Tecnologías:** Preparación para integrar herramientas digitales avanzadas en el flujo de trabajo diario.
- **Mejor Retención del Conocimiento:** Enfoque de formación basado en neurociencia para maximizar el aprendizaje efectivo.

¿POR QUÉ ELEGIR TALUNS GROUP?

1. **Trayectoria Consolidada:** Más de una década formando equipos de alto impacto en sectores clave como finanzas, salud y consumo masivo.
2. **Enfoque Adaptativo:** Programas diseñados para responder a los desafíos específicos y únicos de cada organización.
3. **Resultados Tangibles:** Capacitaciones orientadas a generar cambios inmediatos y sostenibles en la operatividad y el desempeño.
4. **Innovación Constante:** Uso de las últimas tendencias y herramientas tecnológicas para mantener a los equipos a la vanguardia.
5. **Compromiso con el Éxito del Cliente:** Acompañamiento continuo para garantizar que los conocimientos adquiridos se traduzcan en resultados medibles.
6. **Flexibilidad en el Aprendizaje:** Capacitaciones en modalidad presencial, virtual o híbrida, adaptadas a las necesidades del cliente.

Invierte en la excelencia de tu equipo con Taluns Group. ¡Contáctanos y transforma tu operación hoy mismo!