

Diploma

Asesores de servicio vehicular

 **Modalidad: Virtual**

 **Horario:** Martes y jueves de 7:00 p.m. a 9:30 p.m.

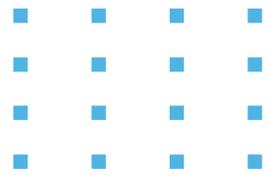
 **Duración:** 3 meses

 **Inversión:** Asociado S/ 840 o en 3 cuotas de S/ 280
No Asociado S/ 1,050 o en 3 cuotas de S/ 350



Inicio*:
19 de marzo

*El Centro de Capacitación se reserva el derecho de modificar la fecha de inicio, de no completarse la cantidad de participantes y/o cambiar de docente por motivos de fuerza mayor o disponibilidad, garantizando la calidad del servicio.



¡Eleva el estándar del servicio vehicular y conviértete en un asesor altamente capacitado!

Presentación:

La experiencia del cliente es clave para todo negocio, especialmente en el mundo automotor. Hoy el éxito o fracaso de una empresa lo determina cómo ésta se relaciona con sus clientes. A través de los 7 módulos que componen este diploma podrás desarrollar las habilidades indispensables, que todo asesor de servicio vehicular debe tener para potenciar su desempeño en todo el proceso, maximizar el uso de los recursos, lograr sus metas e impactar positivamente la rentabilidad del negocio.

Objetivo:

Los 7 módulos del diploma están diseñados para desarrollar las habilidades necesarias para brindar una buena experiencia a tu cliente, hacerlo sentir especial y único, a través de una comunicación efectiva y manejo de situaciones difíciles; generando confianza en tu servicio y conocimiento, seguridad, satisfacción y que a final el cliente quiera repetir esa experiencia.

Perfil del estudiante:

Asesores de servicio del sector automotor interesados en actualizar y/ o adquirir sus conocimientos en recepción y entrega de vehículos.

Público en general interesado en formarse como asesores de servicio.



Beneficios:

- Asesoría personalizada
- Clases 100% en vivo
- Acceso a la plataforma 24/7

Temario:

MÓDULO I - Mecánica básica automotriz.

- Principios de funcionamiento del motor / Potencia y torque del motor.
- Combustibles y lubricantes
- Rendimiento del motor / Consumo
- Principio de localización y diagnóstico de averías
- Estrategia FAB en la comunicación con el cliente

MÓDULO II - Organización del taller.

- Concepción del Taller de Servicio Técnico Automotriz
- Organización del Taller de Servicio Técnico Automotriz
- Administración del Taller de Servicio Técnico Automotriz

MÓDULO III - Gestión comercial.

- La Gestión Comercial y su importancia en la empresa y negocios.
- Relación entre ventas y marketing.
- La Gestión Comercial y el marketing.
- Gestión Comercial y su relación con los modelos de negocios.
- Como presentar una propuesta de valor.



MÓDULO IV - Sistemas de gestión de calidad - requisitos ISO 9001:2015.

- Introducción a los Sistemas de Gestión.
- Norma ISO 9001:2015. Conceptos básicos. Principios de Gestión de Calidad
- Capítulos auditables de la norma
- Práctica de interpretación de la norma

MÓDULO V - El poder de administrar tu tiempo.

- Rompiendo Paradigmas
- Qué es el tiempo
- El costo de los ladrones del tiempo
- Como administrarnos en el tiempo
- Cuadrante de manejo de tiempo S. Covey: Urgente vs Importante
- La Planificación
- Pasos de la Planificación
- Manteniendo el foco
- Sistema de control
- Elaboración de la agenda
- Compromisos

MÓDULO VI - Desarrollo de habilidades personales.

- Introducción a La Inteligencia Emocional
- Desarrollo de las Competencias Personales
- El manejo de la empatía
- La escucha activa lectura y el lenguaje corporal
- El manejo de las emociones en la comunicación
- Pasos Para Incrementar su Habilidad de Escucha.
- Mensajes Positivos y Negativos

MÓDULO VII - Técnicas de atención y manejo de clientes difíciles.

- Prevención de Errores En El Servicio
- Tipología de Clientes Difíciles
- Técnicas para el Manejo de Objeciones
- Técnicas para el Manejo de Quejas
- Técnicas para el Manejo de Conflictos

INCLUYE



**Constancia
de notas**



**Material
de trabajo**



Certificado

Docentes

Mecánica básica automotriz



Augusto Pérez

Experto en diagnóstico de sistemas electrónicos automotrices, con 15 años de experiencia en talleres automotrices como técnico, gestor de garantías, jefe de equipo, jefe de patio y soporte técnico.

Ingeniero Automotriz titulado en la universidad xxxx (o instituto) con especialización administrativa en CENTRUM-PUCP.

Organización del taller



Jorge Osaki

Ingeniero Mecánico por la Universidad Nacional de Ingeniería. Experiencia en Servicio Técnico Automotriz de la marca Toyota en Grupo Pana, con certificación DMT (Diagnosis Master Technician) y miembro de la Sociedad Internacional de Campeones de Servicio Toyota.

Gestión comercial



Luis Eduardo García

Ingeniero Industrial con maestría en Negocios Internacionales y en Recursos Humanos, Postgrado en Neurociencias, RR. HH. y Calidad Total, Coach Multidimensional y Certificado en Manejo de Dinámicas.

Sistemas de Gestión de Calidad-Requisitos ISO 9001:2015



Carolina Rosas

Ingeniera Industrial de la Universidad Nacional de Ingeniería, con de la maestría en Dirección de Empresas en el PAD escuela de negocios de la Universidad de Piura como auditor líder en (ISO 9001), (ISO 14001), (OSHAS 18001). Con más de 10 años de experiencia en empresas de gran envergadura de diferentes sectores.

El poder de administrar tu tiempo



Italo Uribe

Coach Internacional ICF. Especializado en constelaciones familiares y en Capacitación a través de juegos. Docente de la Facultad de Negocios en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas y Coach personal del equipo del Modelo de las Naciones Unidas (UPC-MUN).

Desarrollo de habilidades personales



Alexander Mazzini

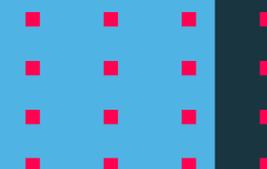
Especialista en gestión del talento humano, actor y capacitador en habilidades blandas y directivas a través de herramientas teatrales. Profesional en contabilidad administrativa. Con 13 años de experiencia como gestor de talento humano y 7 años como actor y capacitador en habilidades interpersonales.

Técnicas de atención y manejo de clientes difíciles



Jenny Beingolea

Coach profesional certificada en The International School Of Coaching (Tisoc) Y Escuela Internacional Para El Desarrollo Humano Integral (EIDHI). Comunicadora Social y Administradora de Empresas de Profesión.



Medios de pago

VISA



depósito o transferencia

INFORMES:

✉ capacitacion@aap.org.pe

📞 994211745

🌐 www.aap.org.pe/capacitacion/

