

CURSO ESPECIALIZADO

Asesores de servicio vehicular



📞 994 211 745

✉️ cecaap@aap.org.pe

🌐 www.aap.org.pe/capacitacion

Asesores que crean experiencias,
no solo servicios

Presentación del curso

Este curso está diseñado para desarrollar las competencias clave que todo asesor de servicio vehicular necesita para brindar una experiencia de cliente excepcional. A través de 5 módulos prácticos, los participantes aprenderán a gestionar eficazmente el proceso de atención, optimizar recursos, fortalecer la comunicación con el cliente y contribuir a la rentabilidad del taller o concesionario.



Objetivo del curso

Fortalecer las competencias técnicas y relacionales de los asesores de servicio vehicular, para que puedan gestionar de manera eficiente el proceso de atención al cliente, optimizar los recursos disponibles y contribuir al cumplimiento de metas comerciales y a la rentabilidad del negocio.

Perfil del estudiante

Profesionales o colaboradores en formación que desempeñan funciones en áreas de posventa y atención al cliente en el sector automotor. Cuentan con habilidades comunicacionales, orientación al servicio, y disposición para fortalecer sus competencias técnicas y comerciales, con foco en la experiencia del cliente y la fidelización.

Temario

Módulo 1:

Fundamentos del Servicio Vehicular y Recepción Efectiva

- Rol del asesor de servicio y experiencia del cliente
- Recepción activa: pasos, registro adecuado, diagnóstico inicial
- Manejo básico de expectativas y explicación clara del trabajo a realizar.

Módulo 2:

Mantenimiento, Diagnóstico y Gestión Técnica Simplificada

- Tipos de mantenimiento y su relevancia
- Explicación técnica "en lenguaje cliente"
- Identificación de servicios críticos
- Buenas prácticas para prevenir reclamos desde el área técnica



Augusto Pérez

DOCENTE

MBA por la Universidad Católica San Antonio de Murcia (España). Ingeniero Automotriz titulado con especialización administrativa por CENTRUM-Católica. Especialista en diagnóstico de sistemas electrónicos automotrices, con 24 años de trayectoria en talleres como técnico, gestor de garantías, jefe de equipo, jefe de patio y soporte técnico.

Módulo 3:

Comunicación Profesional, Manejo de Objeciones y Clientes Difíciles

- Técnicas de comunicación verbal y no verbal
- Escucha activa y preguntas clave
- Objeciones frecuentes y cómo responderlas
- Manejo de clientes complejos: enojados, desconfiados, apurados

Javier Meza

DOCENTE



Máster en Dirección de Marketing y Gestión Comercial. Amplia experiencia en Customer Experience, Marketing, desarrollo comercial y gestión de Contact Center. Ha liderado el diseño de Customer Journey, proyectos NPS, iniciativas de servicio al cliente, segmentación, y el desarrollo de canales digitales y comerciales.

Módulo 4:

Venta de Servicios, Fidelización y CRM

- Proceso de ventas aplicado a postventa
- Upselling y cross-selling ético
- Uso estratégico del CRM
- Seguimiento post-servicio y retención del cliente

Jaime Pérez

DOCENTE



MBA por la EGADE Business School del Tecnológico de Monterrey y Yale School of Management. Máster en Marketing con más de 15 años de experiencia en el sector automotriz, generando valor para marcas, importadores, concesionarios y clientes. Destacado por impulsar la planificación estratégica orientada a resultados, así como la innovación, la mejora continua, el empoderamiento y la formación de equipos de alto desempeño.

Módulo 5:

Liderazgo y Gestión desde el Mostrador

- Autogestión del asesor
- Liderazgo situacional aplicado al servicio
- Organización del tiempo y prioridades

Cristian Meza

DOCENTE



Executive MBA por la Universidad de Chile y especialista en gestión del talento, cultura organizacional y psicología positiva, Cristian Meza cuenta con más de 15 años de experiencia en empresas globales de los sectores automotriz, industrial y educativo. Coach ontológico y experto en desarrollo de competencias y comunicación interna, orienta la gestión humana hacia la estrategia del negocio para fortalecer el desempeño y la cultura organizacional.