



OBJETIVOS

Brindar herramientas estratégicas y prácticas con el objetivo de que los participantes puedan re-enfocar/potenciar la cultura de su organización, garantizando un efecto WOW en la “experiencia de sus clientes”, que se consolide en un nivel de satisfacción óptimo que, por consecuencia, genere el incremento en su fidelidad y un impacto positivo en la rentabilidad del negocio.

Los participantes experimentarán un proceso completo de entrenamiento en 5 módulos, desde la visión estratégica y las habilidades gerenciales para guiar e inspirar a su equipo hacia un alto desempeño en la “experiencia del cliente”, hasta las detalladas técnicas y actitudes que las personas encargadas de “brindar el servicio” necesitan día a día en la línea de combate para generar el efecto WOW que genere altos índices de satisfacción en sus clientes.

PÚBLICO OBJETIVO

Líderes, gerentes y supervisores que quieran re-enfocar/potenciar la cultura de su organización. Profesionales interesados en adquirir nuevas herramientas y desarrollar habilidades para guiar a su equipo hacia un alto desempeño en la “experiencia del cliente”.

CERTIFICACIÓN

Al finalizar el curso se entregará un Certificado de asistencia avalado por la Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra – UPSA. Podrán acceder a dicha certificación quienes cumplan como requisito una asistencia mínima del 80%.

CONTENIDO POR MÓDULO

MÓDULO 1: LIDERANDO UNA CULTURA ENFOCADA EN LA “EXPERIENCIA DEL CLIENTE”

(27 y 28 de octubre)

OBJETIVOS DEL MÓDULO

- Proporcionar a los participantes herramientas y habilidades para re-enfocar/potenciar la “Experiencia del Cliente” en su organización.
- Apoyar en la construcción de una cultura que permita desarrollar en sus colaboradores un fuerte compromiso con las necesidades de los clientes.



- Reconocer aquellas áreas/situaciones donde se generan los abismos entre la experiencia que proveen sus colaboradores y lo que los clientes esperan.
- Establecer estándares claros para la calidad en servicio.
- Reconocer donde se generan los abismos entre lo que se provee y lo que los clientes esperan. ¿Qué hacer para evitar su recurrencia y hacer la diferencia?
- Habilitar a los colaboradores para que actúen

CONTENIDO DEL MÓDULO

- ¿En qué consiste la “Experiencia del Cliente”?
- ¿Cómo construir una cultura enfocada en la “experiencia del cliente” en 5 pasos?
- Modelar el camino
 - Identificando y aniquilando “reglas estúpidas” que destruyen la experiencia de cliente.
 - ¿Cómo gestionar el “día a día” en función del cliente?
 - Puntos predecibles de servicio, donde la ejecución debe ser impecable y no puede fallar, ¿Cómo identificarlos?
 - Pautas para desarrollar sistemas que garanticen la satisfacción de los clientes.
- Inspirar al equipo hacia metas comunes
 - ¿Cómo lograr que su equipo se enfoque en los clientes?
- Desafiar el Proceso (liderar el cambio)

MÓDULO 2: CLIENTES POR SIEMPRE - POTENCIANDO LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES A TRAVÉS DE LA EXPERIENCIA

(03 y 04 de noviembre)

OBJETIVOS DEL MÓDULO

Lograr “Clientes por Siempre” significa ir más allá de la expectativas del cliente, dando un servicio superior y extraordinario, dando un esfuerzo extra para la excelencia, sorprendiendo al cliente con su atención, acciones y palabras. El programa busca brindar herramientas que permitan afianzar el enfoque del personal en el punto de vista del cliente, pulir la estrategia de servicio y garantizar valor agregado; incrementando el nivel de desempeño del



equipo de trabajo e implementando pasos fáciles que garanticen un servicio excepcional que se consolide en una la satisfacción perdurable del cliente y, por consecuencia, la fidelidad del mismo.

CONTENIDOS DEL MÓDULO

- ¿Cliente Satisfecho = cliente fidelizado? Mitos y realidades.
- Calidad en Servicio al Cliente ¿Qué aspectos engloba este concepto?
- ¿Qué rol desempeña y cuál es el impacto del personal en la “experiencia del cliente”?
- SERVICIO EXCEPCIONAL para lograr FIDELIZACIÓN.
- ¿Cómo diseñar una experiencia memorable para sus clientes? Modelo de fácil implementación.
- Cuidado del Cliente: Consejos que permitan orientar a los colaboradores en cómo establecer confianza y empatía, cómo preguntar, comprender y ofrecer soluciones efectivas a los clientes.
- Comunicando calidad, comunicación verbal y no verbal para la PRIMERA IMPRESIÓN. ¿Cómo gestionar en el equipo de trabajo una comunicación que refleje calidad de servicio?
- Actitudes de servicio con valor agregado: ¿Cómo generarlas en el equipo de trabajo para ofrecer un servicio inolvidable?

MÓDULO 3: ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS

(17 y 18 de noviembre)

OBJETIVOS DEL MÓDULO

El programa busca trabajar en cómo “gestionar la recuperación del servicio” después de un error, cómo lograr que jamás un cliente se vaya insatisfecho, cómo estandarizar la forma de resolver problemas en el equipo de trabajo, cómo enseñar a asumir responsabilidad y cómo disculparse, cómo generar mecanismos que permitan contener los daños inmediatamente y compensar a un cliente agraviado, cómo diseñar una estrategia de servicio que permita tomar decisiones rápido, cómo tratar con clientes enojados, cómo manejar quejas, cómo hacer que un cliente vuelva a sonreír incluso después de haberle arruinado el día y cómo convertir un desastre de servicio en un cliente leal.

CONTENIDO DEL MÓDULO

- ¿Cómo gestionar quejas en el equipo de trabajo y lograr que un cliente no se vaya insatisfecho?
- Estandarización de la “forma de resolver problemas” ante un cliente con quejas.
- ¿Cómo enseñar a los colaboradores a asumir responsabilidad?
- ¿Qué mecanismos son necesarios implementar para contener los daños inmediatamente y evitar que el cliente se vaya molesto?



- Pautas para tratar con clientes enojados.
- Estrategias para recuperar el servicio después de un error.
- Compensando a un cliente molesto ¿Qué hacer y qué no?
- ¿Cómo diseñar una estrategia de servicio que permita tomar decisiones rápido?
- Desarrollando EMPOWERMENT (facultamiento) para que los colaboradores puedan tomar decisiones de alto impacto para los clientes.
- Fortaleciendo al personal emocionalmente para manejar situaciones de conflicto y disminuir la rotación.
- Reflexión final ¿Cómo convertir un desastre de servicio en un cliente leal?

MÓDULO 4: EMPOWERMENT - GENERANDO VELOCIDAD EN LA "EXPERIENCIA DEL CLIENTE"

(01 y 02 de diciembre)

OBJETIVOS DEL MÓDULO

EMPOWERMENT, es un módulo que ofrece una nueva perspectiva sobre el liderazgo y la auto-gestión del equipo de trabajo para incrementar la VELOCIDAD en la experiencia del cliente; permitiendo generar procesos más efectivos hacia la consecución de objetivos, mayor índice de protagonismo de los colaboradores en los

decisiones de alto impacto para los clientes, como también el fortalecimiento del involucramiento y el compromiso hacia la calidad en servicio.

Este entrenamiento permitirá definir las formas en las que la VELOCIDAD puede funcionar en la empresa para lograr un servicio excepcional, definir barreras internas y externas que retrasan este ritmo, trabajar para determinar el marco mental de VELOCIDAD necesario para el éxito, reconocer como políticas y procedimientos pueden afectar a la VELOCIDAD. A su vez, se identificarán herramientas y técnicas que crearán, aumentarán y afectarán positivamente la VELOCIDAD en la organización.

CONTENIDO DEL MÓDULO

- VELOCIDAD ¿Por qué es la clave para la satisfacción de clientes?
- Los 4 elementos que disminuyen la VELOCIDAD de nuestro equipo ¿Cómo eliminarlos?
- Construyendo una CULTURA DE EMPOWERMENT para incrementar la VELOCIDAD en la experiencia y garantizar la satisfacción de los clientes.
- Barreras que impiden generar una CULTURA DE EMPOWERMENT:
 - En el empoderador (el que otorga el PODER)
 - En el empoderado (el que recibe el PODER)
 - En la situación (donde se genera y recibe el PODER)



- La fórmula del EMPOWERMENT: 3 Posibles Resultados.
- ¿Cómo implementar EMPOWERMENT para la creación de equipos auto-gestionados hacia la calidad en servicio? La solución está en 5 pasos.
- Comprendiendo y controlando la “delegación invertida” que retrasa decisiones de alto impacto para los clientes.
- Condiciones para que los colaboradores participen y se “involucren”.
- Compartiendo con los colaboradores oportunidades de eficiencia para la mejora del servicio. ¿Cuáles son las limitantes? ¿Cuál es el potencial? ¿Cómo cubrir esa diferencia?
- Reconocimiento, vitaminas que necesita una cultura de EMPOWERMENT.
- Metodología para la aplicación práctica del EMPOWERMENT en su equipo de trabajo (incluye herramienta).

MÓDULO 5: INNOVANDO EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

(15 y 16 de diciembre)

OBJETIVOS DEL MÓDULO

Re-orientar/potenciar la experiencia del cliente en la organización a través de distintas herramientas de innovación que permitan generar mejoras en la

experiencia actual del cliente, como también, en la creación de nuevos elementos que enriquezcan el servicio.

CONTENIDO DEL MÓDULO

- Principios de la gestión de la experiencia del cliente y su relación con la innovación en los servicios.
- Pasos para entender profundamente las necesidades del cliente, utilizando técnicas no tradicionales de investigación.
- Mapeo y evaluación de la experiencia actual del cliente para identificar los “puntos de dolor” y las oportunidades de innovación.
- Diseño de una nueva experiencia del cliente que le permita a la empresa diferenciarse de la competencia y fidelizar a los clientes.
- Diseño de un plan de implementación para crear una cultura de servicio alrededor de la experiencia del cliente diseñada.
- Técnicas y herramientas para poder generar una constante innovación y renovación de sus niveles de servicio.

INSTRUCTOR

Pablo A. Velásquez Servia

Licenciado en Administración de Empresas, cuenta con una Maestría en Dirección de Marketing y Diplomados en



Marketing Estratégico, Gestión de Marketing y Aplicaciones de Marketing de la Unidad de Postgrado perteneciente a la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Gabriel René Moreno. Ha sido certificado por el Service Quality Institute en México D.F como entrenador para el desarrollo de equipos auto-gestionados hacia la calidad. Es COACH certificado bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) - Inglaterra.

Consultor Senior especialista en desarrollo organizacional; COACH en liderazgo, servicio e innovación. Actualmente se encuentra liderando el Programa de GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN en YPFB REFINACIÓN que tiene como principal objetivo potenciar el clima y la cultura organizacional. Entre sus últimos proyectos, ha estado vinculado a los programas de desarrollo de habilidades de liderazgo en SOBOCE, READY MIX, SOBOPRET y YPFB REFINACIÓN donde trabajó con más de 350 líderes.

Ha sido encargado de desarrollar distintos programas orientados a cambios organizacionales y comportamentales donde principalmente destacan: Programa de Desarrollo de Habilidades de Liderazgo, Programa de Gestión de la Innovación y Programa para el Desarrollo de una Cultura de Servicio; el primero ha sido premiado el año 2014 como MEJOR PRÁCTICA DE GESTIÓN HUMANA EN BOLIVIA por la ASOBOGH (Asociación Boliviana de Gestión Humana).

Conferencista y facilitador con más de 8 años de experiencia en temas relacionados a liderazgo, innovación, servicio, integración y otros orientados al desarrollo de competencias comportamentales; habiendo capacitado hasta la fecha a más de 8.000 personas en empresas como, SOBOCE, TIGO, REPSOL, YPFB CHACO, TOTAL, UPSA, ENTEL, YPFB TRANSPORTE, CAINCO, PETROBRAS, FINO, YPFB REFINACIÓN, IMCRUZ, BANCO UNIÓN, ADUANA NACIONAL, BANCO GANADERO, NIBOL, SAMSUNG, LA BOLIVIANA CIACRUZ, BANCO FASSIL, PETREX, BANCO ECONÓMICO, FINI LAGER, CITSA, TECNOPOR, INESCO y otras. Actualmente es Director de TALENTUM, su propia consultora, orientada al desarrollo organizacional.