



## A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO

Líderes que quieran re-enfocar/potenciar la “experiencia del cliente” en su organización.

## DURACIÓN

16 horas reloj

## CERTIFICACIÓN

El certificado es otorgado por la Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra – UPSA

## OBJETIVOS

- 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 de servicio 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 el servicio que proveen sus colaboradores y lo que los clientes esperan.
- Establecer estándares claros para la calidad en servicio, basados en distintas herramientas de innovación que permitan generar mejoras en la experiencia actual del cliente.

## CONTENIDO MÍNIMO

### CAPÍTULO 1 - LIDERANDO UNA CULTURA ENFOCADA EN LA “EXPERIENCIA DEL CLIENTE”

- ¿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 servicio.
  - ¿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)
  - 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
  - ¿Cómo lograr la “auto-gestión” de la calidad de servicio?
- Estimular el corazón ¿Cómo motivar al equipo para para que se comprometa con los resultados deseados?
  - Pasos para desarrollar un ambiente de trabajo en equipo y colaboración para mejorar el desempeño y la calidad del servicio.
- Pasos para entender profundamente las necesidades del cliente, utilizando técnicas no 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. VELASQUEZ 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 de la UAGRM. 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.

### CAPÍTULO 2 - INNOVANDO EN LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

- Principios de la gestión de la experiencia del cliente y su relación con la innovación en los servicios.



Consultor Senior especialista en desarrollo organizacional; COACH en liderazgo, experiencia del cliente e innovación. Actualmente se encuentra liderando el proceso de implementación de un Programa de Desarrollo de Habilidades de Liderazgo para sus clientes FINO, INDUSTRIAS FERROTODD, TIGO y RANSA. De igual manera, se encuentra vinculado a procesos enfocados en potenciar la “EXPERIENCIA DEL CLIENTE” en empresas como IMCRUZ, BANCO GANADERO, BANCO FASSIL y ALIANZA SEGUROS.

Entre sus últimos proyectos, ha estado vinculado a un programa para potenciar el clima y la cultura organizacional en YPFB REFINACIÓN y, a su vez, fue responsable de la implementación de 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 enfocada en la EXPERIENCIA DEL CLIENTE; 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, experiencia del cliente, 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, EMBOL (COCA COLA), UPSA, ENTEL, YPFB TRANSPORTE, CAINCO, PETROBRAS, FINO, YPFB REFINACIÓN, IMCRUZ, BANCO UNIÓN, ADUANA NACIONAL, RANSA, BANCO GANADERO, NIBOL, SAMSUNG, LA BOLIVIANA CIACRUZ, BANCO FASSIL, PETREX, BANCO ECONÓMICO, FINI LAGER, CITSA, ALIANZA SEGUROS, INDUSTRIAS FERROTODD, TECNOPOR, WET CHEMICAL, INESCO y otras. Actualmente es director de TALENTUM, su propia consultora, orientada al desarrollo organizacional.