



## ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS PARA EL MANEJO DE QUEJAS

**20, 22 y 23 de agosto de 2019**

**Sesiones:** Martes, jueves y viernes

**Horario:** De 19:00 a 22:00 hrs.

**Lugar:** Aulas CENACE, UPSA

**Contacto:** Ronie Krukli Cel. 79875739

Tel. 346-4000 int. 218

**Correo:** cenace@upsa.edu.bo

### OBJETIVO

El curso permitirá enseñar cómo recuperar el servicio después de un error, cómo lograr que jamás un cliente se vaya insatisfecho, cómo resolver problemas, cómo asumir responsabilidad, cómo disculparse, cómo contener los daños inmediatamente, cómo compensar a un cliente agraviado, cómo tomar decisiones rápido, cómo tratar con clientes enojados, cómo manejar quejas, cómo gestionar nuestra inteligencia emocional y la del cliente en una situación de conflicto, cómo

utilizar la PNL para empatizar con el cliente, cómo hacer que un cliente vuelva a sonreír incluso después de haberle arruinado el día y cómo convertir una mala experiencia en un cliente leal.

### A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO

Todo el personal que día a día se contacta con distintos tipos de clientes (externos/internos) con el fin de disminuir los niveles de deserción de clientes e incrementar su satisfacción.

### DURACIÓN

9 horas reloj.

### 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

#### CAPÍTULO 1: MANEJANDO QUEJAS Y CLIENTES MOLESTOS

- Análisis de una queja, caso práctico para entender todos los componentes que intervienen en una situación de conflicto.
- Comportamiento de los clientes insatisfechos y su EFECTO MULTIPLICADOR
- ¿Qué es lo que hace que los clientes se QUEJEN?
- Estados emocionales de un cliente que se queja.
- ¿Cómo manejar quejas?
- ¿Cómo tratar con clientes conflictivos?
- Paso a paso para controlar una situación conflictiva.
- Inteligencia emocional: ¿Cómo gestionar las emociones del cliente al momento de manejar una queja?
- Tips para desengancharse emocionalmente de la situación y lograr empatizar con el cliente.
- ¿Cómo empatizar con un cliente utilizando la PNL?
- Test sobre SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN según la PNL que permita entender “cómo funciona e impacta” nuestra comunicación en el manejo de una queja.



- Atendemos en función a nuestra forma de ser: Análisis y auto-diagnóstico de estilos de personalidad y cómo estos influyen en la experiencia que brindamos.

## CAPÍTULO 2: RECUPERACIÓN DEL SERVICIO PARA LOGRAR FIDELIZACIÓN

- ¿Cómo asumir responsabilidad?
- Resolviendo problemas ante un cliente con quejas.
- ¿Cómo lograr que un cliente no se vaya insatisfecho?
- ¿Cómo contener los daños inmediatamente?
- ¿Qué se debe hacer para que el cliente vuelva a sonreír aún después de que se le ha arruinado el día?
- Desarrollando EMPOWERMENT (facultamiento) que permita tomar decisiones de alto impacto para los clientes.
- ¿Cómo tomar decisiones rápido?
- Compensando a un cliente conflictivo ¿Qué hacer y qué no?
- Simulaciones utilizando situaciones propias del día a día de los participantes que permitan realizar un feedback sobre su desempeño, tomando como base todo lo asimilado a lo largo del taller.

## INSTRUCTORES

### 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 de la UAGRM. Ha sido certificado como **Customer Experience Management Expert** por IZO (España) y por el Service Quality Institute en México D.F como **entrenador para el desarrollo de una cultura enfocada en la experiencia del cliente**. Es **COACH certificado** bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) - Inglaterra. Practitioner en PNL (Programación Neuro-lingüística) certificado por la Universidad de California - EEUU. Entrenador certificado en la metodología LEGO SERIOUS PLAY® por Rasmussen Consulting en Buenos Aires, Argentina.

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 (GRUPO ROMERO), TIGO, IMCRUZ (GRUPO DERCO), YPFB ANDINA y GRUPO GEO; llegando a trabajar aproximadamente con un total de 385 líderes. De igual manera, se encuentra vinculado a procesos orientados a potenciar una “Cultura enfocada en la EXPERIENCIA DEL CLIENTE” en empresas como TIGO, BANCO BISA, IMCRUZ, GLADYMAR, ITACAMBA, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, MAINTER, BANCO ECONÓMICO y COTAS. Ha estado involucrado en distintos programas de cambio cultural en organizaciones como: BANCO GANADERO, INDUSTRIAS FERROTOD, YFB REFINACIÓN, SOBOCE, RANSA BOLIVIA y HOTEL CORTEZ.

Ha sido encargado de desarrollar distintos programas orientados a generar cambios culturales donde principalmente destacan: Programa de desarrollo de habilidades de liderazgo, Programa para el desarrollo de una estrategia y cultura enfocada en la EXPERIENCIA DEL CLIENTE, Programa de gestión de la Innovación; 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, experiencia del cliente e innovación; habiendo capacitado hasta la fecha a más de 11.500 personas en empresas como, SOBOCE, TIGO (MILICOM), REPSOL, YPFB CHACO, BANCO BISA, TOTAL, EMBOL (COCA COLA), UPSA, ENTEL, YPFB TRANSPORTE, CAINCO, PETROBRAS, ALICORP (GRUPO ROMERO), FINO (GRUPO ROMERO), YPFB REFINACIÓN, IMCRUZ (GRUPO DERCO), BANCO UNIÓN, GLADYMAR, ADUANA NACIONAL, RANSA BOLIVIA (GRUPO ROMERO), BANCO GANADERO, NIBOL, SAMSUNG, LA BOLIVIANA CIACRUZ, BANCO FASSIL, MAINTER, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, PETREX, BANCO ECONÓMICO, FINI LAGER, CITSA, ALIANZA SEGUROS, INDUSTRIAS FERROTOD,



TECNOPOR, FAMOSA, GRUPO GEO, FORTALEZA SEGUROS, BATEBOL, SAGUAPAC, COTAS, PROMEDICAL, UDI, ITACAMBA, IGA, AGRIPAC, WET CHEMICAL, TECORP, INESCO y otras. Actualmente es director general de TALENTUM, consultora orientada al desarrollo organizacional.

### **Miguel Alberto Flores**

Licenciado en Administración de Empresas, con un Diplomado en organización y gestión pedagógica en Educación Superior otorgado por la Universidad Autónoma Gabriel René Moreno "U.A.G.R.M", especialista en Coaching de Ventas, Neuroventas y PNL (Programación Neuro-lingüística).

Experto en Gestión de Servicio al Cliente y auditor Interno de Sistemas de Calidad según norma ISO 9001:2008, Facilitador Certificado con la norma internacional "COPC" (Customer Operation Performance Center "Kenwin-MIAMI) en la empresa de Telecomunicaciones TIGO.

Cuenta con nueve años de experiencia en la empresa TIGO, cuatro de ellos como facilitador-capacitador, formando a operadores de atención al cliente y ventas a nivel nacional.