



CURSO: GENERANDO EXPERIENCIAS POSITIVAS QUE GARANTICEN LA RECOMENDACIÓN DE LOS CLIENTES

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Fecha: 13 y 14 de febrero de 2019

Duración: 6 horas reloj

Horarios: 19:00 a 22:00 hrs.

Sesiones: miércoles y jueves

Lugar: Aulas CENACE del Campus UPSA.

Contacto: Ronie Krukli Cel. 79875739

Tel. 346-4000 int 218

Correo: cenace@upsa.edu.bo

OBJETIVO

- El taller busca afianzar el enfoque del personal en el punto de vista del cliente (externo/interno), potenciar las habilidades para brindar un servicio excepcional y garantizar un valor agregado; incrementando el nivel de desempeño y compromiso, desarrollando una mejor comunicación, consolidando el espíritu de equipo e implementando pasos fáciles que garanticen experiencias positivas que se traduzcan en la recomendación del cliente.
- Reconocer aquellas situaciones donde se generan los abismos entre la experiencia que proveen los colaboradores y lo que los clientes esperan.
- Compartir estándares claros para generar experiencias positivas.

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%.

A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO

Todo el personal que día a día se contacta con distintos tipos de clientes internos/externos.

CONTENIDO DEL MÓDULO

Cambiando la forma en que percibimos lo que hacemos

- Análisis de la experiencia de un cliente, caso práctico para entender el contexto en el cual nos desenvolvemos.
- La “experiencia del cliente” y el rol que juega en la organización.
- Analizando clientes que viven “buenas experiencias” y sus potenciales beneficios.



- Analizando clientes que viven “malas experiencias” y sus devastadoras consecuencias.
- 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?
- 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.
- Las 4 leyes que nos permiten generar experiencias positivas: Tips para aplicarlas correctamente con el objetivo de generar la recomendación de los clientes.

Habilidades y técnicas para generar experiencias positivas

- Calidad en la “experiencia de cliente” ¿Qué aspectos engloba este concepto?
- ¿Qué rol desempeña y cuál es el impacto del personal en una experiencia de calidad?
- MOMENTOS DE VERDAD, ¿Qué son y como impactan en la experiencia que generamos?
- ¿Cómo se debe trabajar en los MOMENTOS DE VERDAD?
- Generando EXPERIENCIAS POSITIVAS para lograr SATISFACCIÓN.
- El “paso a paso” para generar EXPERIENCIAS POSITIVAS:
 - Sintonizar la frecuencia del cliente: PNL (PROGRAMACIÓN NEURO-LINGÜÍSTICA) para entender como la comunicación (verbal y no verbal) impacta en la primera impresión y al momento de generar sintonía con el cliente.
 - Tips para hacer preguntas y escuchar, entiendo las necesidades del cliente.
 - Consejos para orientar una solución al cliente, entendiendo el problema y asumiendo responsabilidad.
 - WOW: En la experiencia no es qué haces, sino cómo lo haces, lo que hace la diferencia.
- Actitud, la verdadera diferencia para lograr EXPERIENCIAS POSITIVAS.

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 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, ITACAMBA, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, MAINTER, BANCO ECONÓMICO y COTAS. Ha estado involucrado en distintos programas de cambio cultural en distintas organizaciones, como: BANCO GANADERO, INDUSTRIAS FERROTODD, 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, innovación, experiencia del cliente, integración y otros orientados al desarrollo de competencias comportamentales; habiendo capacitado hasta la fecha a más de 8.500 personas en empresas como, SOBOCE, TIGO (MILICOM), REPSOL, YPFB CHACO, BANCO BISA, TOTAL, EMBOL (COCA COLA), UPSA, ENTEL, YPFB TRANSPORTE, CAINCO, PETROBRAS, FINO (GRUPO ROMERO), YPFB REFINACIÓN, IMCRUZ (GRUPO DERCO), BANCO UNIÓN, ADUANA NACIONAL, RANSA BOLIVIA, 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, AGRIPAPAC, WET CHEMICAL, TECORP, INESCO y otras. Actualmente es director de TALENTUM, su propia consultora, orientada al desarrollo organizacional.