



**23, 24 y 25 de octubre  
de 2017**

**Sesiones:** Lunes, martes y  
miércoles

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

**Lugar:** Campus UPSA

**Contacto:** Ronie Krukli, Telf:  
346-4000 int. 218/e-mail:  
cenace@upsa.edu.bo

#### OBJETIVO

El taller busca afianzar el enfoque del personal en el punto de vista del cliente (interno/externo), pulir las habilidades de atención al cliente, mejorar la comunicación y garantizar un servicio con valor agregado; incrementando el nivel de desempeño y compromiso, consolidando el espíritu de equipo e implementando pasos fáciles que garanticen un servicio excepcional que se consolide en la satisfacción perdurable del cliente.

#### PÚBLICO OBJETIVO

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

#### 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 MÍNIMO

##### CAPÍTULO 1: CAMBIANDO LA FORMA EN LA QUE EL PERSONAL PERCIBE EL "SERVICIO"

- Introducción: Concepto total de servicio al cliente y el rol que juega en su equipo.
- ¿Qué es un cliente satisfecho?
- ¿Cuáles son los comportamientos y las consecuencias de un cliente insatisfecho?
- Expectativas del Cliente: Como el personal del área impacta en la experiencia del 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?



- 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.

### **CAPÍTULO 2: HABILIDADES Y TÉCNICAS PARA OFRECER UN "SERVICIO DE CALIDAD"**

- Calidad en Servicio al Cliente ¿Qué aspectos engloba este concepto?
- ¿Qué rol desempeña y cuál es el impacto del personal en un servicio de calidad?
- SERVICIO EXCEPCIONAL para lograr SATISFACCIÓN.
- ¿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?

### **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 y líder certificado para el desarrollo de equipos auto-gestionados hacia la calidad. Consultor Senior especialista en desarrollo organizacional; COACH en liderazgo, servicio e innovación. Actualmente se encuentra vinculado a los programas de desarrollo de habilidades de liderazgo en SOBOCE, READY MIX, SOBOPRET y YPFB REFINACIÓN donde trabaja 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, Empowerment, Administración del tiempo, Comunicación Efectiva, Formación de Facilitadores y otros; habiendo capacitado hasta la fecha a más de 8.000 personas en empresas

como, SOBOCE, TIGO, YPFB CHACO, TOTAL, ENTEL, YPFB TRANSPORTE, PETROBRAS, YPFB REFINACIÓN, PETREX, FINI LAGER, BANCO UNIÓN, ADUANA NACIONAL, READY MIX, NIBOL, SOBOPRET, LA BOLIVIANA CIACRUZ, INESCO y otras.