



TALENTUM

CENACE  
Unidad de Educación Continua  
UPSA



GESTIÓN EMPRESARIAL

CURSO ONLINE:  
**EXCELENCIA EN EL  
SERVICIO  
AL CLIENTE**

### INFORMACIÓN IMPORTANTE

**Fechas:** Del 04, 08 y 10 de febrero de 2021

**Sesiones:** jueves, lunes y miércoles

**Horarios:** De 19:00 a 21:00 hrs.

**Contacto:** Ronie Kruklis

Telf. 3464000 int. 218

Cel. 79875739 email: [cenace@upsa.edu.bo](mailto:cenace@upsa.edu.bo)

### OBJETIVOS

El taller busca interiorizar en los participantes la importancia de su rol en la “**experiencia del cliente**”, 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 influir positivamente en las experiencias de los clientes en el servicio.

### A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO

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

### CERTIFICACIÓN

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 y presentación de los trabajos del 100%.

### CARGA HORARIA

9 horas reloj, 3 sesiones on-line de 2 horas y 3 horas de trabajo individual.



TALENTUM

CENACE  
Unidad de Educación Continua  
UPSA



GESTIÓN EMPRESARIAL

CURSO ONLINE:

# EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE

## METODOLOGÍA

### Actividades previas al taller

Envío de material de estudio por correo electrónico, incluyendo lecturas y actividades que serán empleadas en las sesiones en línea.

### Sesiones online en vivo

Enseñanzas 100% prácticas y adaptadas a la realidad actual.

### Actividades posteriores a las Sesiones online

Evaluaciones. Lecturas de apoyo. Trabajos prácticos individuales y en equipo.

Análisis de casos. Auto-diagnósticos. Revisión de trabajos prácticos y respuesta a consultas por parte del instructor.

## CONTENIDO

### CAPÍTULO 1: EL ROL QUE DESEMPEÑAMOS EN LA EXPERIENCIA DE CLIENTE EN EL SERVICIO

- ¿Cómo se comportan actualmente los clientes? ¿Por qué es necesario GENERAR EXPERIENCIAS POSITIVAS EN EL SERVICIO?
- Análisis de la experiencia de un cliente en el servicio, caso práctico para entender el contexto en el cual nos desenvolvemos actualmente.
- 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 3 leyes que nos permiten generar experiencias positivas en el servicio: Tips para aplicarlas correctamente con el objetivo de generar la recomendación de los clientes.

### CAPÍTULO 2: HABILIDADES Y TÉCNICAS PARA GENERAR EXPERIENCIAS POSITIVAS EN EL SERVICIO

- Calidad en la “experiencia de cliente” ¿Qué aspectos engloba este concepto?
- ¿Qué rol desempeñas y cuál es tu impacto 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?



TALENTUM

CENACE  
Unidad de Educación Continua  
UPSA



GESTIÓN EMPRESARIAL

CURSO ONLINE:

# EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE

- Generando EXPERIENCIAS POSITIVAS EN EL SERVICIO para lograr la RECOMENDACIÓN de los clientes.
- El “paso a paso” para GENERAR EXPERIENCIAS POSITIVAS EN EL SERVICIO:
  - 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. Herramientas prácticas que permitan potenciar habilidades y aplicaciones de una comunicación centrada en las personas a través de la escucha, empatía y asertividad.
  - 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 marca la diferencia.
- Actitud, la verdadera diferencia para lograr EXPERIENCIAS POSITIVAS.

## FACILITADOR

### Miguel Alberto Flores

Licenciado en Administración de Empresas con un Diplomado en Educación Superior, cuenta con una especialidad de Coaching de Ventas, Neuroventas y PNL. Es COACH certificado bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) - Inglaterra. Experto en Gestión de Servicio al Cliente y Auditor Interno de Sistemas de Calidad según norma ISO 9001:2008. Ha sido certificado como **Customer Experience Expert CXM 360** por IZO (España). Facilitador Certificado con la norma internacional “COPC” (Customer Operation Performance Center) en la empresa de Telecomunicaciones TIGO.

Trabajó en TIGO como **CUSTOMER PERFORMANCE CENTER**; formando a operadores de Atención al Cliente y Ventas a nivel nacional, se desempeñó como Director Nacional de la Universidad REMAX-BOLIVIA y socio consultor en TALENTUM.

Conferencista y facilitador con más de 10 años de experiencia en temas relacionados en ventas, experiencia del cliente y desarrollo personal trabajando con clientes como: BANCO BISA, TIGO (MILLICOM), BANCO GANADERO, REMAX, OPTICENTRO, ALICORP, IMCRUZ, MATSERVICE, CENACE - UPSA, TERBOL, AFP FUTURO DE BOLIVIA, CHEVROLET, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, CBN y otras.