



CURSO ONLINE:  
**GENERANDO  
EXPERIENCIAS POSITIVAS  
EN LOS CLIENTES**

### INFORMACIÓN IMPORTANTE

**Fechas:** Del 05 al 14 de octubre de 2021

**Sesiones:** martes y jueves

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

**Contacto:** Ronie Krukliis

Telf. 3464000 int. 218

Cel. 62100810 email: cenace@upsa.edu.bo

### OBJETIVOS

- El taller busca afianzar el enfoque del personal en el punto de vista 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 generar experiencias positivas.

### A QUIÉNES ESTÁ DIRIGIDO

Todas aquellas personas que buscan potenciar sus habilidades ventas con el objetivo de generar mayores resultados.

### CARGA HORARIA

12 horas reloj, 4 sesiones on-line de 2 horas y 4 horas de trabajo individual.



**CURSO ONLINE:**  
**GENERANDO**  
**EXPERIENCIAS POSITIVAS**  
**EN LOS CLIENTES**

## 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%.

## CONTENIDO

### CAPÍTULO 1: CAMBIANDO LA FORMA EN LA 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 las ventas.
- 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.

### CAPÍTULO 2: 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 de un vendedor 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 la RECOMENDACIÓN de los clientes.
- El “paso a paso” para generar EXPERIENCIAS POSITIVAS en las ventas:
- 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.



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

**CURSO ONLINE:**  
**GENERANDO**  
**EXPERIENCIAS POSITIVAS**  
**EN LOS CLIENTES**

- 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**

#### **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. Facilitador Certificado con la norma internacional “COPC” (Customer Operation Performance Center) en la empresa de Telecomunicaciones TIGO.

Trabajó en TIGO como facilitador-capacitador 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 es socio consultor en TALENTUM.

Conferencista y facilitador internacional 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, BANCO GANADERO, REMAX, OPTICENTRO, ALICORP, IMCRUZ, MATSERVICE, CENACE - UPSA, TERBOL, AFP FUTURO DE BOLIVIA, CHEVROLET, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, CBN y otras.