



TALENTUM

CENACE  
Unidad de Educación Continua  
UPSA



GESTIÓN EMPRESARIAL

## CURSO ONLINE: **SERVICIO AL CLIENTE EN CALL CENTER**

### INFORMACIÓN IMPORTANTE

**Fechas:** Del 06 al 10 de junio de 2022

**Sesiones:** Lunes, miércoles y viernes.

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

**Contacto:** Ronie Krukliis

Telf. 3464000 int. 218

Cel. 62100810 e-mail: [cenace@upsa.edu.bo](mailto:cenace@upsa.edu.bo)

### OBJETIVOS DEL MÓDULO

El taller busca interiorizar en los participantes la importancia de su rol en la “experiencia del cliente en el servicio de CALL CENTER”, 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 en el servicio de CALL CENTER que se traduzcan en servicio excepcional al cliente por teléfono.

A su vez, se compartirán conocimientos y herramientas de aplicación práctica que potencien sus habilidades de interacción, escucha, asertividad y retroalimentación (basados en la PNL y la INTELIGENCIA EMOCIONAL) para propiciar mensajes claros y argumentados, buscar acuerdos e influir positivamente en las experiencias de los clientes.

### A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO

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



TALENTUM

CENACE  
Unidad de Educación Continua  
UPSA

## CURSO ONLINE: **SERVICIO AL CLIENTE EN CALL CENTER**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

### **DURACIÓN**

6 horas reloj.

### **METODOLOGÍA**

El desarrollo de competencias se llevará adelante a través de módulos de capacitación con metodologías 100% prácticas. Cada módulo se realizará mensualmente según el siguiente esquema:

#### **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.

### **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%.



TALENTUM

CENACE  
Unidad de Educación Continua  
UPSA

## CURSO ONLINE: **SERVICIO AL CLIENTE EN CALL CENTER**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

### CONTENIDO

#### EL ROL QUE DESEMPEÑAMOS EN LA EXPERIENCIA DE CLIENTE EN EL SERVICIO PARA CALL CENTER

- ¿Cómo se comportan actualmente los clientes? ¿Por qué es necesario GENERAR EXPERIENCIAS POSITIVAS?
- Atención al Cliente versus Servicio al Cliente.
- Quien está al otro lado del teléfono.
- Análisis de la experiencia de un cliente por CALL CENTER, caso práctico para entender el contexto en el cual nos desenvolvemos actualmente.
- La “experiencia del cliente en el servicio por CALL CENTER” y el rol que juega en la organización.
- Las “emociones” y el rol que juega en la atención al CALL CENTER.
- Analizando clientes que sienten “emociones positivas” versus “emociones negativas”
- Los tipos de inteligencia Emocional.
  - Conocer las propias emociones.
  - Manejo de las emociones.
  - Motivación intrínseca.
  - Reconocimiento de las relaciones.
  - Manejo de las relaciones.

#### PIENSA, ANALIZA y EXPERIMENTA.

- Las consecuencias de no gestionar de manera correcta las emociones por teléfono.

---

CENACE – UPSA Fundación Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra  
Av. Paraguá y 4to. Anillo. Tel.: + 591 (3) 3464000 Int. 218. Celular: 62100810. email: cenace@upsa.edu.bo



TALENTUM

CENACE  
Unidad de Educación Continua  
UPSA

## CURSO ONLINE: **SERVICIO AL CLIENTE EN CALL CENTER**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

- Estados emocionales de un cliente que normalmente tiene un reclamo o se queja.
- Inteligencia Emocional: ¿Cómo gestionar las emociones de un cliente?
- ¿Qué rol desempeñas y cuál es tu impacto en la experiencia que generamos?
- Speechs correctos para una conversación en el Call Center.
- Tips para desconectarse emocionalmente de la situación y lograr empatizar con el cliente.
- Temperamento, carácter y PERSONALIDAD.
- Aplicación de la P.N.L. en el servicio por CALL CENTER:
  - ¿Cómo generar RAPPORT por teléfono con un cliente?
  - ¿Cómo empatizar con un cliente utilizando la P.N.L. (Programación Neuro – Lingüística)
  - Generando SINTONIA para lograr ARMONIA y poder avanzar en la resolución del problema.
  - Test sobre SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN según la P.N.L. que permita entender “cómo funciona e impacta” nuestra comunicación en el manejo de cualquier problema.

### **INSTRUCTOR**

#### **Miguel Alberto Flores**

Es COACH certificado bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) - Inglaterra. Ha sido certificado como **Customer Experience Expert CXM 360** por IZO (España). 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. **Certificado en Gestión de Cultura Organizacional y Engagement - OCC SOLUTIONS, Colombia.**



TALENTUM

CENACE  
Unidad de Educación Continua  
UPSA

CURSO ONLINE:  
**SERVICIO  
AL CLIENTE  
EN CALL CENTER**



GESTIÓN EMPRESARIAL

Licenciado en Administración de Empresas con un Diplomado en Educación Superior, cuenta con una especialidad en Coaching de Ventas, Neuroventas y PNL. Certificado en la **metodología BELBIN® TEAM ROLES** – Inglaterra

Trabajó en TIGO como entrenador del **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 actualmente es 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.