

**GESTIÓN EMPRESARIAL**

CURSO ONLINE:  
**SERVICIO AL  
CLIENTE CON P.N.L.**

### INFORMACIÓN IMPORTANTE

**Fechas:** Del 06 al 10 de diciembre de 2021

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

**Horarios:** 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 interiorizar en los participantes el enfoque 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.

Se compartirán conocimientos y herramientas de aplicación práctica que potencien las habilidades de interacción, escucha, empatía, asertividad y retroalimentación; **utilizando la P.N.L. (Programación Neurolingüística)** para resolver problemas, asumir responsabilidad y tomar decisiones rápidas.

### A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO

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

### CARGA HORARIA

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

**GESTIÓN EMPRESARIAL**

## CURSO ONLINE: **SERVICIO AL CLIENTE CON P.N.L.**

### **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 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 mínima y presentación de los trabajos del 80%.

### **CONTENIDO**

#### **EL ROL QUE DESEMPEÑAMOS EN EL “SERVICIO AL CLIENTE”**

- ¿Cómo se comportan actualmente los clientes? ¿Por qué es necesario aplicar P.N.L. (Programación Neurolingüística)?
- MOMENTOS DE VERDAD, ¿Qué son y cómo impactan en la experiencia que generamos?
- ¿Cómo se debe trabajar en los MOMENTOS DE VERDAD?
- P.N.L. ¿Cómo tu lenguaje influye en lo que piensas de los clientes?
- Test sobre SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN según la P.N.L. que permita entender “cómo funciona e impacta” nuestra comunicación al momento de atender a un cliente.
- ¿Cómo empatizar con un cliente utilizando la P.N.L. (Programación Neurolingüística)? .


**GESTIÓN EMPRESARIAL**

**CURSO ONLINE:**  
**SERVICIO AL**  
**CLIENTE CON P.N.L.**

### HABILIDADES Y TÉCNICAS PARA DE P.N.L. PARA EL “SERVICIO AL CLIENTE”

- El “paso a paso” para gestionar el SERVICIO AL CLIENTE:
- Conectar con cliente: Inteligencia emocional: ¿Cómo gestionar mis propias emociones y las del cliente en un MOMENTO DE VERDAD? Tips para desconectarse emocionalmente de la situación y lograr empatizar con el cliente. Generando SINTONÍA para lograr ARMONÍA y poder avanzar en la gestión del MOMENTO DE VERDAD.
- Comprender el lenguaje del cliente, más allá de sus palabras: ¿Cómo empatizar con un cliente utilizando la PNL (Programación Neurolingüística)? Entendiendo como la comunicación (verbal y no verbal) impacta en la impresión que generamos 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.
- Asumir responsabilidad, frente al problema: Tips para hacer preguntas y escuchar, entiendo las necesidades del cliente. Consejos para orientar una solución al cliente, entendiendo el problema y asumiendo responsabilidad.
- Asesorar y Apoyar en la resolución del problema: En los MOMENTOS DE VERDAD no es qué haces, sino cómo lo haces, lo que hace la diferencia.

### INSTRUCTOR

#### Miguel Alberto Flores

Licenciado en Administración de Empresas con un Diplomado en Organización y Gestión Pedagógica en Educación Superior, cuenta con una especialidad de Coaching de Ventas, Neuroventas y PNL. Es COACH certificado bajo la metodología “COACHING CON PNL” 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 Management CXM 360 por IZO (España). Certificado en Gestión de Cultura Organizacional y Engagement - OCC SOLUTIONS, Colombia. Consultor Certificado en Introducción a la PNL (Programación Neurolingüística) por RECREARTE Salta- Argentina. Facilitador Certificado con la norma internacional “COPC” (Customer Operation Performance Center) en la empresa de Telecomunicaciones TIGO (MILLICOM).

**GESTIÓN EMPRESARIAL**

CURSO ONLINE:  
**SERVICIO AL  
CLIENTE CON P.N.L.**

Trabajó en TIGO como CUSTOMER OPERATION SAC “Servicio al Cliente”, luego pasó a ser 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, OGA BIENES RAICES, OPTICENTRO, ALICORP, IMCRUZ, HANSA, CHEVROLET, MATSERVICE, YPFB, FARMACORP, TERBOL, CENACE - UPSA, AFP FUTURO DE BOLIVIA, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, CBN y otras.