CENACE
Unidad de Educación Continua UPSA

TALENTUM

CURSO ONLINE:

EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE

GESTIÓN EMPRESARIAL

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Modalidad: Online
Fecha: Del 9 al 18 de abril de 2024
Sesiones: Martes y jueves
Horarios: De 19:00 a 21:00 hrs.
Inversión: Bs. 750
Contacto: Ronie Kruklis
Telf. 3464000 (int. 218)
Cel. 62100810 - email: cenace@upsa.edu.bo

OBJETIVOS

El taller busca interiorizar en los participantes el enfoque desde 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 el servicio que proveen los colaboradores y lo que los clientes esperan, compartir estándares claros para la calidad y el servicio al cliente.

¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

Todo el personal de atención al cliente que día a día se contacta con distintos tipos de clientes internos/externos, de forma presencial o telefónicamente.

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%.

CENACE
Unidad de Educación Continua UPSA

TALENTUM

CURSO ONLINE:

EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE

GESTIÓN EMPRESARIAL

CARGA HORARIA

Ocho (8) horas reloj con actividades virtuales y una (1) hora de trabajo individual.

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. Autodiagnósticos. Revisión de trabajos prácticos y respuesta a consultas por parte del instructor.

CONTENIDO

1. EL ROL QUE DESEMPEÑAMOS EN EL SERVICIO AL CLIENTE

- ¿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 el servicio que brindamos

- Las 4 leyes que nos permiten generar experiencias positivas en el servicio: Tips para aplicarlas correctamente con el objetivo de generar la recomendación de los clientes

2. HABILIDADES Y TÉCNICAS PARA LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE

- Calidad en el servicio al cliente ¿Qué aspectos engloba este concepto?
- ¿Qué rol desempeñas y cuál es tu impacto en un servicio 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 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-LINGÜISTICA) 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 agregar valor en el servicio

INSTRUCTOR

Lic. 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. Practitioner en PNL (Programación Neuro Lingüística) certificado por la Universidad de California - EEUU. Certificado en la metodología BELBIN® TEAM ROLES

- Inglaterra. Certificado en La Magia del Servicio al Cliente basado en la METODOLOGIA DISNEY. Licenciado en Administración de Empresas con un Diplomado en Educación Superior y Gestión Pedagógica, cuenta con una especialidad en Coaching de Ventas, Neuroventas y PNL.

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 y facilitador en TALENTUM.

Consultor y Facilitador en Ventas, Experiencia del Cliente y Desarrollo Personal con más de 10 años de experiencia, trabajando con clientes como: BANCO BISA, TIGO (MILLICOM), BANCO GANADERO, YPFB ANDINA, NESTLÉ, REMAX LATAM, OPTICENTRO, BANCO ECONOMICO, NATURA, BIEN INMUEBLES, AZZORTI, ALICORP, OGA NETWORK, IMCRUZ, SERVISUR, AGRIPAC, GRUPO GEN, UTEPSA, MATSERVICE, CENACE - UPSA, TERBOL, AFP FUTURO DE BOLIVIA, DIMA, CHEVROLET, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, CBN y otras.