

**CURSO PRESENCIAL:**

**ESTRATEGIA DE  
POSTVENTA Y  
FIDELIZACIÓN  
DE CLIENTES**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

**INFORMACIÓN IMPORTANTE**

**Modalidad:** Presencial.

**Fecha:** Del 10 al 13 de septiembre de 2024.

**Sesiones:** Martes, jueves y viernes.

**Horarios:** De 19:00 a 22:00 hrs.

**Inversión:** Bs. 750

**Contacto:** Ronie Kruklis

Telf. 3464000 (int. 218)

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

**OBJETIVO**

Brindar herramientas y estrategias prácticas que ayuden a generar un compromiso con el cliente, logrando la fidelización para potenciar las ventas y aumentar el tiempo de vida del cliente con la empresa para crear un vínculo y una conexión psicológica y emocional con la marca, generando una relación sostenible en el tiempo.

Generar espacios en los cuales se pueda pensar más como cliente que como empresa, para entender a profundidad qué es lo quieren los clientes en la actualidad.

**PÚBLICO OBJETIVO**

Para todos los colaboradores que tienen constante contacto con los clientes.

**CARGA HORARIA**

9 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:

Sesiones presenciales

- Enseñanzas 100% prácticas y adaptadas a la realidad actual.

**CURSO PRESENCIAL:**

**ESTRATEGIA DE  
POSTVENTA Y  
FIDELIZACIÓN  
DE CLIENTES**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

Actividades posteriores

- 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 participación 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**

ESTRATEGIA ENFOCADA EN LA FIDELIZACIÓN:

- Conectando con el cliente: Consejos que permitan orientar a los colaboradores en cómo crear confianza y empatía utilizando la P.N.L. (Programación Neuro-lingüística) para lograr SINTONIA y avanzar exitosamente en la FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE.
- Test sobre SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN según la P.N.L. que permita entender “cómo funciona e impacta” nuestro patrón de comunicación en el entorno en el que nos desenvolvemos. Asertividad y manejo de los SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN para generar sintonía con el cliente: herramientas fundamentales para una comunicación de alto impacto.
- Comprendiendo el lenguaje del cliente, más allá de sus palabras: ¿Cómo empatizar con un cliente utilizando la P.N.L. (Programación Neuro Lingüística)? Entendiendo como la comunicación (verbal y no verbal) impacta en la impresión que generamos y al momento de generar sintonía con el cliente.
- Entendiendo las necesidades del cliente para crear una relación sostenible:
  - Tips para indagar y escuchar las necesidades del cliente.
  - Análisis de los tipos de clientes que tenemos actualmente en la empresa.
  - ¿Cómo entender a nuestros clientes en función a su estructura de personalidad?
  - ¿Qué hacer y qué no hacer a la hora de FIDELIZAR CLIENTES considerando los distintos estilos de personalidad?
  - ¿Qué motiva a nuestros clientes según su estilo de personalidad?

**CURSO PRESENCIAL:**

**ESTRATEGIA DE  
POSTVENTA Y  
FIDELIZACIÓN  
DE CLIENTES**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**



**ESTRATEGIA Y FIDELIZACIÓN POST VENTA**

- Gestionar de manera correcta nuestras bases de datos.
- Identificar los tipos de clientes que tenemos en nuestra empresa.
- La importancia de la **SEGMENTACIÓN**.
- **POSICIONAMIENTO**: El inicio de estar en la mente del consumidor.
- Impulsores de lealtad: tanto del **PRODUCTO** y **SERVICIO**. ● Principales maneras de **MANTENER CONTACTO**
- Construyendo relaciones sostenibles en el tiempo.
- Medios de comunicación directa e indirecta con los clientes.
- Desarrollo de alianzas estratégicas que incrementen el valor a los clientes.
- Análisis y prácticas en distintos escenarios.

**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. 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 METODOLOGÍA 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.



**CURSO PRESENCIAL:**

# ESTRATEGIA DE POSTVENTA Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

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 ECONÓMICO, 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.