

**PROGRAMA PRESENCIAL:**

# EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE



## GESTIÓN EMPRESARIAL

### INFORMACIÓN IMPORTANTE

Fechas: Del 12 de mayo al 27 de junio de 2025

Sesiones: Según programación

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

Modalidad: presencial

Inversión: Bs. 1,600.-

Contacto: Ronie Krukli 62100810 – [cenace@upsa.edu.bo](mailto:cenace@upsa.edu.bo)

### OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- Brindar herramientas prácticas con el objetivo de que los participantes puedan generar EXPERIENCIAS POSITIVAS en los clientes de su organización, garantizando un efecto WOW, que se consolide en un nivel de satisfacción óptimo que, por consecuencia, genere el incremento en su fidelidad y un impacto positivo en la rentabilidad del negocio.
- Los participantes experimentarán un proceso completo de entrenamiento hacia un alto desempeño en la “EXPERIENCIA DEL CLIENTE”; asimilando detalladas técnicas y actitudes que las personas encargadas de “brindar la experiencia” necesitan día a día en la línea de combate para generar un efecto WOW que genere altos índices de satisfacción en sus clientes.

### ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

- GENERANDO EXPERIENCIAS POSITIVAS  
Lunes 12, martes 13 y miércoles 14 de mayo de 2025.
- ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS PARA EL MANEJO DE QUEJAS  
Lunes 23, miércoles 25 y viernes 27 de junio de 2025.

### PÚBLICO OBJETIVO

- 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.

### CARGA HORARIA

**PROGRAMA PRESENCIAL:**

# EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE



18 horas reloj, distribuidas en 2 módulos de 9 horas cada uno.

## METODOLOGÍA

Sesiones presenciales: Enseñanzas 100% prácticas y adaptadas a la realidad actual.

Actividades posteriores a las Sesiones: 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.

## CERTIFICACIÓN

En respuesta a la era de la Transformación Digital, integramos tecnología Blockchain en el reconocimiento de logros adquiridos por los participantes de nuestros programas de Educación Continua, destacándonos como pioneros en Bolivia.

Este programa cuenta con microcredenciales e Insignia Digital con Tecnología Blockchain: quienes completen cada uno de los módulos del programa recibirán una microcredencial digital por cada uno de ellos y al finalizar todos los módulos en un plazo de hasta 2 años, obtendrán automáticamente una insignia digital, que reconoce las habilidades y conocimientos adquiridos.

Las microcredenciales e insignia Digital tiene las siguientes características:

- **Metadatos Integrados:** Cada credencial digital contiene datos que describen la información clave sobre la certificación, incluyendo los criterios de otorgamiento.
- **Tecnología Blockchain:** Esta tecnología proporciona un registro inmutable y seguro de cada credencial emitida, lo que impide su falsificación o alteración.
- **Verificación en tiempo real:** Pueden ser verificadas en tiempo real a través de un enlace web o un código QR.
- **Sociabilización:** El titular puede compartir sus credenciales directamente en plataformas profesionales como LinkedIn, en redes sociales, o incluirlas en sus firmas de correo electrónico.

## CONTENIDO

### MÓDULO 1: GENERANDO EXPERIENCIAS POSITIVAS

**PROGRAMA PRESENCIAL:**

**EXCELENCIA EN EL  
SERVICIO  
AL CLIENTE**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

**OBJETIVOS DEL MÓDULO**

El taller busca interiorizar en los participantes el enfoque en el punto de vista del cliente, potenciar las habilidades para brindar una experiencia 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.

**CONTENIDO**

**CAPÍTULO 1: EL ROL QUE DESEMPEÑAMOS EN LA EXPERIENCIA DEL 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.

**CAPÍTULO 2: HABILIDADES Y TÉCNICAS PARA LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE**

**PROGRAMA PRESENCIAL:**

**EXCELENCIA EN EL  
SERVICIO  
AL CLIENTE**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

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-LINGÜÍSTICA) 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.

## MÓDULO 2: ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS PARA EL MANEJO DE QUEJAS

### OBJETIVOS DEL MÓDULO

El taller permitirá enseñar cómo recuperar el servicio después de un error, o por algún mal entendido de reclamos en momentos críticos, cómo lograr que jamás un cliente se vaya insatisfecho, cómo resolver problemas, cómo asumir responsabilidad, cómo disculparse, cómo contener los daños inmediatamente, cómo compensar a un cliente agraviado, cómo tomar decisiones rápidas, cómo tratar con clientes enojados, cómo manejar quejas, cómo gestionar nuestra inteligencia emocional y la del cliente en una situación de conflicto, cómo utilizar la PNL (Programación Neuro-Lingüística) para empatizar con el cliente, cómo hacer que un cliente vuelva a sonreír incluso después de haberle arruinado el día y cómo convertir una mala experiencia en un cliente leal.

**PROGRAMA PRESENCIAL:**

# **EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

## CONTENIDO

### CAPÍTULO 1: GESTIONANDO QUEJAS Y CLIENTES MOLESTOS

Análisis de una queja, caso práctico para entender todos los componentes que intervienen en una situación de conflicto.

Comportamiento de los clientes insatisfechos y su EFECTO MULTIPLICADOR.

¿Qué es lo que hace que los clientes se QUEJEN?

Estados emocionales de un cliente que se queja.

¿Cómo manejar quejas?

¿Cómo tratar con clientes conflictivos o situaciones conflictivas?

Paso a paso para controlar una situación conflictiva.

Inteligencia emocional: ¿Cómo gestionar las emociones del cliente al momento de manejar una queja?

Tips para desconectarse emocionalmente de la situación y lograr empatizar con el cliente.

¿Cómo empatizar con un cliente utilizando la PNL (Programación Neuro-Lingüística)?

Generando SINTONÍA para lograr ARMONÍA y poder avanzar en la resolución del problema.

Test sobre SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN según la PNL que permita entender “cómo funciona e impacta” nuestra comunicación en el manejo de una queja.

### CAPÍTULO 2: RECUPERACIÓN DEL SERVICIO PARA LOGRAR UNA BUENA RECOMENDACIÓN

¿Cómo asumir responsabilidad?

Resolviendo problemas ante un cliente con quejas. Matriz de resolución ante las quejas más recurrentes que se dan en los clientes.

¿Cómo contener los daños inmediatamente y lograr que un cliente no se vaya insatisfecho?

Desarrollando la habilidad para tomar decisiones rápidas y de alto impacto ante los “típicos problemas” por los cuales se quejan los clientes.

**PROGRAMA PRESENCIAL:**

# **EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

¿Qué se debe hacer para que el cliente vuelva a sonreír aún después de que se le ha arruinado su experiencia?

Compensando a un cliente conflictivo ¿Qué hacer y qué no?

Simulaciones utilizando situaciones propias del día a día de los participantes que permitan realizar un feedback sobre su desempeño, tomando como base todo lo asimilado a lo largo del taller.

## **INSTRUCTOR**

### **MIGUEL ALBERTO FLORES**

Es COACH certificado bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) – Inglaterra, 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.

Entrenador certificado en la metodología LEGO SERIOUS PLAY® por Rasmussen Consulting en Ciudad de México

**PROGRAMA PRESENCIAL:**

# **EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

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.