

CURSO PRESENCIAL:

EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE



GESTIÓN EMPRESARIAL

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Fechas: 16, 18 y 23 de octubre de 2023.

Sesiones: Lunes y miércoles.

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

Modalidad: Presencial.

Inversión: 750 Bs.

Contacto: Ronie Krukliś Cel. 62100810 Tel. 3464000 int. 218.

Correo: cenace@upsa.edu.bo

OBJETIVOS DEL TALLER

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.

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.

CURSO PRESENCIAL:

**EXCELENCIA EN EL
SERVICIO AL
CLIENTE**



GESTIÓN EMPRESARIAL

CARGA HORARIA

9 horas reloj.

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. 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

CAPÍTULO 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.

CURSO PRESENCIAL:

EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE



GESTIÓN EMPRESARIAL

- Reconocer dónde 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 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 cómo 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 cómo 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, entender 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.

CURSO PRESENCIAL:

EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE



GESTIÓN EMPRESARIAL

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.

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.