

**GESTIÓN EMPRESARIAL**

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

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Fechas: 15, 17 y 23 de junio de 2021

Sesiones: martes, jueves y miércoles

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.

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.


GESTIÓN EMPRESARIAL

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

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)? .

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



GESTIÓN EMPRESARIAL

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

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).

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.