



TALENTUM

CENACE
Unidad de Educación Continua
UPSA



GESTIÓN EMPRESARIAL

CURSO ONLINE:
EXCELENCIA EN EL
SERVICIO
AL CLIENTE

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Fechas: 18, 20 y 22 de julio de 2022

Sesiones: lunes, miércoles y viernes

Horarios: De 19:00 a 21:00 hrs.

Inversión: Bs. 550.-

Contacto: Ronie Kruklis

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.

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 que día a día se contacta con distintos tipos de clientes internos/externos.

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%.



TALENTUM

CENACE
Unidad de Educación Continua
UPSA



GESTIÓN EMPRESARIAL

CURSO ONLINE: EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE

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.

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

CONTENIDO

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.



TALENTUM

CENACE
Unidad de Educación Continua
UPSA



GESTIÓN EMPRESARIAL

CURSO ONLINE:

EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE

- 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.

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-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.

FACILITADOR

Miguel Alberto Flores

Licenciado en Administración de Empresas con un Diplomado en Educación Superior, cuenta con una especialidad de Coaching de Ventas, Neuroventas y PNL. Es COACH certificado bajo la metodología 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 Expert CXM 360** por IZO (España). Facilitador Certificado con la norma



TALENTUM

CENACE
Unidad de Educación Continua
UPSA



GESTIÓN EMPRESARIAL

CURSO ONLINE:
EXCELENCIA EN EL
SERVICIO
AL CLIENTE

internacional “COPC” (Customer Operation Performance Center) en la empresa de Telecomunicaciones TIGO.

Trabajó en TIGO como **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, OPTICENTRO, ALICORP, IMCRUZ, MATSERVICE, CENACE - UPSA, TERBOL, AFP FUTURO DE BOLIVIA, CHEVROLET, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, CBN y otras.