

CURSO PRESENCIAL:

CONEXIÓN POSVENTA

CREANDO EXPERIENCIAS



GESTIÓN EMPRESARIAL

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Fechas: Del 23 al 29 de julio de 2025

Sesiones: miércoles 23, lunes 28 y martes 29

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

Modalidad: Presencial

Inversión: Bs. 800

Contacto: Ronie Kruklis

Telf. 3710618

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

OBJETIVOS DEL MÓDULO

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 haciendo que el ciclo de la venta vuelva a empezar con el relevamiento de necesidades

PÚBLICO OBJETIVO

Todas aquellas personas que buscan potenciar sus habilidades ventas con el objetivo de generar mayores resultados.

CARGA HORARIA

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

CURSO PRESENCIAL:

CONEXIÓN POSVENTA

CREANDO EXPERIENCIAS



GESTIÓN EMPRESARIAL

CERTIFICACIÓN

En respuesta a la era de la Transformación Digital, integramos las credenciales digitales con tecnología Blockchain en el reconocimiento de logros adquiridos por los participantes de nuestras capacitaciones de Educación Continua, destacándonos como pioneros en Bolivia.

Este curso ofrece un certificado digital de asistencia con tecnología Blockchain que reconoce las habilidades y conocimientos adquiridos; para obtenerlo, es necesario completar el curso cumpliendo con el requisito de una asistencia mínima del 80%.

Este 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.

CURSO PRESENCIAL:

CONEXIÓN POSVENTA

CREANDO EXPERIENCIAS



GESTIÓN EMPRESARIAL

CONTENIDO

ESTRATEGIA Y FIDELIZACIÓN POST VENTA

- Aprendamos a conocer a nuestro cliente: Crear confianza y empatía utilizando la P.N.L.
- La importancia de conocer el entorno de nuestro PROSPECTO: Anticipación de ventas
- Tips para indagar y escuchar las necesidades y puntos de dolor del cliente.
- Análisis de POST VENTA de acuerdo a los tipos de clientes que tenemos actualmente en la empresa.
- ¿Qué hacer y qué no hacer a la hora de FIDELIZAR CLIENTES considerando los distintos estilos de personalidad?
- ¿Qué motiva a nuestros clientes a que nos llamen o nos busquen otra vez? – Generación de confianza
- Gestionar de manera correcta nuestras bases de datos después de una venta
- La importancia de la SEGMENTACIÓN, por tipo de: Clientes, actividad, producción etc.
- 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
- Ventas Transaccional VS. Venta Relacional
- Medios de comunicación directa e indirecta con los clientes
- Desarrollo de Alianzas Estratégicas que incrementen valor a los clientes

CURSO PRESENCIAL:

CONEXIÓN POSVENTA

CREANDO EXPERIENCIAS



GESTIÓN EMPRESARIAL

FACILITADOR

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.

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.