INFORMACIÓN IMPORTANTE

Fechas: Del 5 al 14 de noviembre de 2024
Sesiones: Martes y jueves
Horario: De 19:00 a 21:00 hrs.
Modalidad: Online.
Inversión: Bs. 750.-
Contacto: Ronie Kruklis Cel. 62100810 Tel. 346-4000 int. 218.
Correo: cenace@upsa.edu.bo

OBJETIVOS

El taller busca interiorizar en los participantes la importancia de su rol en la "experiencia del cliente en el servicio de CALL CENTER", 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 en el servicio de CALL CENTER que se traduzcan en servicio excepcional al cliente por teléfono.

A su vez, se compartirán conocimientos y herramientas de aplicación práctica que potencien sus habilidades de interacción, escucha, asertividad y retroalimentación (basados en la PNL y la INTELIGENCIA EMOCIONAL) para propiciar mensajes claros y argumentados, buscar acuerdos e influir positivamente en las experiencias de los clientes.

¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

Todo el personal de CALL CENTER que día a día se contacta con distintos tipos de clientes internos/externos.

CARGA HORARIA

8 horas reloj.

METODOLOGÍA

Sesiones virtuales
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.

CENACE
Unidad de Educación Continua UPSA

CURSO PRESENCIAL U ONLINE:

SERVICIO AL CLIENTE EN CALL CENTER

GESTIÓN EMPRESARIAL

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 la experiencia de cliente en el servicio para call center

- ¿Cómo se comportan actualmente los clientes? ¿Por qué es necesario GENERAR EXPERIENCIAS POSITIVAS?
- Atención al Cliente versus Servicio al Cliente.
- Quien está al otro lado del teléfono.
- Análisis de la experiencia de un cliente por CALL CENTER, caso práctico para entender el contexto en el cual nos desenvolvemos actualmente.
- La "experiencia del cliente en el servicio por CALL CENTER" y el rol que juega en la organización.
- Las "emociones" y el rol que juega en la atención al CALL CENTER.
- Analizando clientes que sienten "emociones positivas" versus "emociones negativas"
- Los tipos de inteligencia Emocional.
- Conocer las propias emociones.
- Manejo de las emociones.
- Motivación intrínseca.
- Reconocimiento de las relaciones.
- Manejo de las relaciones.

Piensa, analiza y experimenta

- Las consecuencias de no gestionar de manera correcta las emociones por teléfono.
- Estados emocionales de un cliente que normalmente tiene un reclamo o se queja.
- Inteligencia Emocional: ¿Cómo gestionar las emociones de un cliente?
- ¿Qué rol desempeñas y cuál es tu impacto en la experiencia que generamos?
- Speechs correctos para una conversación en el Call Center.
- Tips para desconectarse emocionalmente de la situación y lograr empatizar con el cliente.
- Temperamento, carácter y PERSONALIDAD.
- Aplicación de la P.NL. en el servicio por CALL CENTER:
- ¿Cómo generar RAPPORT por teléfono con un cliente?

- ¿Cómo empatizar con un cliente utilizando la P.N.L. (Programación Neuro – Lingüística)
- Generando SINTONIA para lograr ARMONIA y poder avanzar en la resolución del problema.
- Test sobre SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN según la P.N.L. que permita entender "cómo funciona e impacta" nuestra comunicación en el manejo de cualquier problema.

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 ECONOMICO, 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.