



## **PROGRAMA PARA GENERAR EXPERIENCIAS POSITIVAS EN LOS CLIENTES**

### **OBJETIVOS DEL PROGRAMA**

Brindar herramientas prácticas con el objetivo de que los participantes puedan generar EXPERIENCIAS POSITIVAS en los clientes de su organización, garantizando un efecto WOW, que se consolide en un nivel de satisfacción óptimo que, por consecuencia, genere el incremento en su fidelidad y un impacto positivo en la rentabilidad del negocio. Los participantes experimentarán un proceso completo de entrenamiento hacia un alto desempeño en la “EXPERIENCIA DEL CLIENTE”; asimilando detalladas técnicas y actitudes que las personas encargadas de “brindar la experiencia” necesitan día a día en la línea de combate para generar un efecto WOW que genere altos índices de satisfacción en sus clientes.

### **CERTIFICACIÓN**

Al finalizar el curso 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 del 80%.

### **DURACIÓN**

18 horas reloj.

### **CONTENIDO POR MÓDULO**

#### **MÓDULO I:**

**GENERANDO EXPERIENCIAS POSITIVAS**  
Que garanticen la recomendación de los clientes

#### **OBJETIVO**

- El taller busca afianzar el enfoque del personal en el punto de vista del cliente (externo/interno), 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 la experiencia que proveen los colaboradores y lo que los clientes esperan.
- Compartir estándares claros para generar experiencias positivas.

#### **A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO**

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



## CONTENIDO DEL MÓDULO

### Cambiando la forma en que percibimos lo que hacemos

- Análisis de la experiencia de un cliente, caso práctico para entender el contexto en el cual nos desenvolvemos.
- 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 la experiencia que brindamos.
- Las 4 leyes que nos permiten generar experiencias positivas: Tips para aplicarlas correctamente con el objetivo de generar la recomendación de los clientes.

### Habilidades y técnicas para generar experiencias positivas

- Calidad en la “experiencia de cliente” ¿Qué aspectos engloba este concepto?
- ¿Qué rol desempeña y cuál es el impacto del personal en una experiencia 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 para lograr SATISFACCIÓN.
- El “paso a paso” para generar EXPERIENCIAS POSITIVAS:
  - 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.

- 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 hace la diferencia.

- Actitud, la verdadera diferencia para lograr EXPERIENCIAS POSITIVAS.

## MÓDULO I: ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS PARA EL MANEJO DE QUEJAS

### OBJETIVO

El programa permitirá enseñar cómo recuperar el servicio después de un error, cómo lograr que jamás un cliente se vaya insatisfecho, cómo resolver problemas, cómo asumir responsabilidad, cómo disculparse, cómo contener los daños inmediatamente, cómo compensar a un cliente agraviado, cómo tomar decisiones rápido, cómo tratar con clientes enojados, cómo manejar quejas, cómo gestionar nuestra inteligencia emocional y la del cliente en una situación de conflicto, cómo utilizar la PNL para empatizar con el cliente, cómo hacer que un cliente vuelva a sonreír incluso después de haberle arruinado el día y cómo convertir un desastre de servicio en un cliente leal.

### A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO

Todo el personal que día a día se contacta con distintos tipos de clientes (externos/internos) con el fin de disminuir los niveles de deserción de clientes e incrementar su satisfacción.

### CONTENIDO

#### Manejando quejas y clientes molestos

- Análisis de una queja, caso práctico para entender todos los componentes que intervienen en una situación de conflicto.
- Comportamiento de los Clientes Insatisfechos y su EFECTO MULTIPLICADOR



- ¿Qué es lo que hace que los clientes se QUEJEN?
- Estados emocionales de un cliente que se queja.
- ¿Cómo manejar quejas?
- ¿Cómo tratar con clientes conflictivos?
- Paso a paso para controlar una situación conflictiva.
- Inteligencia emocional: ¿Cómo gestionar las emociones del cliente al momento de manejar una queja?
- Tips para desengancharse emocionalmente de la situación y lograr empatizar con el cliente.
- ¿Cómo asumir responsabilidad?
- Resolviendo problemas ante un cliente con quejas.

### Recuperación del servicio para lograr fidelización

- ¿Cómo lograr que un cliente no se vaya insatisfecho?
- ¿Cómo contener los daños inmediatamente?
- ¿Qué se debe hacer para que el cliente vuelva a sonreír aún después de que se le ha arruinado el día?
- Desarrollando EMPOWERMENT (facultamiento) que permita tomar decisiones de alto impacto para los clientes.
- ¿Cómo tomar decisiones rápido?
- Compensando a un cliente conflictivo ¿Qué hacer y qué no?
- ¿Cómo empatizar con un cliente utilizando la PNL?
- Simulaciones utilizando situaciones propias del día a día de los participantes que permitan realizar un feedback sobre su desempeño, tomando como base todo lo asimilado a lo largo del taller.

### MÓDULO III:

### PNL PARA LA GENERACIÓN DE EXPERIENCIAS POSITIVAS

#### OBJETIVOS

Que los participantes, en el contexto de una comunicación interpersonal y laboral más efectiva; adquieran conocimientos, herramientas de aplicación y estimulen habilidades de interacción, escucha, asertividad y retroalimentación (basadas en la PNL)

para propiciar mensajes claros y argumentados, buscar acuerdos e influir positivamente en las experiencias de los clientes.

#### A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO

Todas aquellas personas que desean desarrollar habilidades de comunicación interpersonal potenciando la interacción, escucha, asertividad y retroalimentación para generar experiencias positivas en los clientes.

#### CONTENIDO

#### Comunicación de Alto Impacto para la generación de Experiencias positivas en los clientes

- Identificando problemas comunes y posibilidades de cambio en el proceso de comunicación interpersonal.
- Habilidades y aplicaciones de una comunicación centrada en las personas:
  - Congruencia.
  - Escucha.
  - Empatía.
  - Aceptación positiva.
- Test sobre SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN según la PNL que permita entender “cómo funciona e impacta” nuestra comunicación en el entorno en el que nos desenvolvemos.
- Asertividad y manejo de emociones: herramientas fundamentales para una comunicación de alto impacto.
- Comunicación asertiva, gestión de las diferencias y manejo de conflictos para conseguir acuerdos efectivos con otros.
- La retroalimentación: una aplicación importante de la asertividad para influir en otros.

#### Generando SINTONÍA a través de la PNL

- Comunicando calidad, comunicación verbal y no verbal para la PRIMERA IMPRESIÓN. ¿Cómo generar una comunicación que logre generar una EXPERIENCIA POSITIVA?
- Generado SINTONÍA: Consejos que permitan orientar a los colaboradores en cómo crear confianza y empatía utilizando la PNL



(Programación Neuro-lingüística), cómo preguntar adecuadamente, comprender y ofrecer soluciones efectivas a los clientes.

- La importancia de la actitud al momento de establecer vínculos.

## INSTRUCTOR

### Pablo A. Velásquez Servia

Licenciado en Administración de Empresas, cuenta con una Maestría en Dirección de Marketing y Diplomados en Marketing Estratégico, Gestión de Marketing y Aplicaciones de Marketing de la Unidad de Postgrado de la UAGRM. Ha sido certificado como **Customer Experience Management Expert** por IZO (España) y por el Service Quality Institute en México D.F como **entrenador para el desarrollo de una cultura enfocada en la experiencia del cliente**. Es **COACH certificado** bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) - Inglaterra. Practitioner en PNL (Programación Neuro-lingüística) certificado por la Universidad de California - EEUU. Entrenador certificado en la metodología LEGO SERIOUS PLAY® por Rasmussen Consulting en Buenos Aires, Argentina.

Consultor Senior especialista en desarrollo organizacional; COACH en liderazgo, experiencia del cliente e innovación. Actualmente se encuentra liderando el proceso de implementación de un “Programa de desarrollo de habilidades de LIDERAZGO” para sus clientes FINO (GRUPO ROMERO), TIGO, IMCRUZ (GRUPO DERCO), YPFB ANDINA y GRUPO GEO; llegando a trabajar aproximadamente con un total de 385 líderes. De igual manera, se encuentra vinculado a procesos orientados a potenciar una “Cultura enfocada en la EXPERIENCIA DEL CLIENTE” en empresas como TIGO, BANCO BISA, IMCRUZ, ITACAMBA, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, MAINTER, BANCO ECONÓMICO y COTAS. Ha estado involucrado en distintos programas de cambio cultural

en distintas organizaciones, como: BANCO GANADERO, INDUSTRIAS FERROTOD, YFB REFINACIÓN, SOBOCE, RANSA BOLIVIA y HOTEL CORTEZ.

Ha sido encargado de desarrollar distintos programas orientados a generar cambios culturales donde principalmente destacan: Programa de desarrollo de habilidades de liderazgo, Programa para el desarrollo de una estrategia y cultura enfocada en la EXPERIENCIA DEL CLIENTE, Programa de gestión de la Innovación; el primero ha sido premiado el año 2014 como MEJOR PRÁCTICA DE GESTIÓN HUMANA EN BOLIVIA por la ASOBOGH (Asociación Boliviana de Gestión Humana).

Conferencista y facilitador con más de 8 años de experiencia en temas relacionados a liderazgo, innovación, experiencia del cliente, integración y otros orientados al desarrollo de competencias comportamentales; habiendo capacitado hasta la fecha a más de 8.500 personas en empresas como, SOBOCE, TIGO (MILICOM), REPSOL, YPFB CHACO, BANCO BISA, TOTAL, EMBOL (COCA COLA), UPSA, ENTEL, YPFB TRANSPORTE, CAINCO, PETROBRAS, FINO (GRUPO ROMERO), YPFB REFINACIÓN, IMCRUZ (GRUPO DERCO), BANCO UNIÓN, ADUANA NACIONAL, RANSA BOLIVIA, BANCO GANADERO, NIBOL, SAMSUNG, LA BOLIVIANA CIACRUZ, BANCO FASSIL, MAINTER, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, PETREX, BANCO ECONÓMICO, FINI LAGER, CITSA, ALIANZA SEGUROS, INDUSTRIAS FERROTOD, TECNOPOR, FAMOSA, GRUPO GEO, FORTALEZA SEGUROS, BATEBOL, SAGUAPAC, COTAS, PROMEDICAL, UDI, ITACAMBA, IGA, AGRIPAPAC, WET CHEMICAL, TECORP, INESCO y otras. Actualmente es director de TALENTUM, su propia consultora, orientada al desarrollo organizacional.