

CURSO PRESENCIAL:

**ESTRATEGIA DE
POSTVENTA Y
FIDELIZACIÓN
DE CLIENTES**



GESTIÓN EMPRESARIAL

OBJETIVO

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 que como empresa, para entender a profundidad qué es lo quieren los clientes en la actualidad.

PÚBLICO OBJETIVO

Para todos los colaboradores que tienen constante contacto con los clientes.

CARGA HORARIA

9 horas reloj

METODOLOGÍA

El desarrollo de competencias se llevará adelante a través de módulos de capacitación con metodologías 100% prácticas. Cada módulo se realizará mensualmente según el siguiente esquema:

Sesiones presenciales

- Enseñanzas 100% prácticas y adaptadas a la realidad actual.

Actividades posteriores

- 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.

CERTIFICACIÓN

Se entregará un certificado de participación 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%.

CURSO PRESENCIAL:

**ESTRATEGIA DE
POSTVENTA Y
FIDELIZACIÓN
DE CLIENTES**



GESTIÓN EMPRESARIAL

CONTENIDO

ESTRATEGIA ENFOCADA EN LA FIDELIZACIÓN:

- Conectando con el cliente: Consejos que permitan orientar a los colaboradores en cómo crear confianza y empatía utilizando la P.N.L. (Programación Neuro-lingüística) para lograr SINTONIA y avanzar exitosamente en la FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE.
- Test sobre SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN según la P.N.L. que permita entender “cómo funciona e impacta” nuestro patrón de comunicación en el entorno en el que nos desenvolvemos. Asertividad y manejo de los SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN para generar sintonía con el cliente: herramientas fundamentales para una comunicación de alto impacto.
- Comprendiendo el lenguaje del cliente, más allá de sus palabras: ¿Cómo empatizar con un cliente utilizando la P.N.L. (Programación Neuro Lingüística)? Entendiendo como la comunicación (verbal y no verbal) impacta en la impresión que generamos y al momento de generar sintonía con el cliente.
- Entendiendo las necesidades del cliente para crear una relación sostenible:
 - Tips para indagar y escuchar las necesidades del cliente.
 - Análisis de los tipos de clientes que tenemos actualmente en la empresa.
 - ¿Cómo entender a nuestros clientes en función a su estructura de personalidad?
 - ¿Qué hacer y qué no hacer a la hora de FIDELIZAR CLIENTES considerando los distintos estilos de personalidad?
 - ¿Qué motiva a nuestros clientes según su estilo de personalidad?

ESTRATEGIA Y FIDELIZACIÓN POST VENTA

- Gestionar de manera correcta nuestras bases de datos.
- Identificar los tipos de clientes que tenemos en nuestra empresa.
- La importancia de la SEGMENTACIÓN.
- 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.
- Medios de comunicación directa e indirecta con los clientes.
- Desarrollo de alianzas estratégicas que incrementen el valor a los clientes.

CURSO PRESENCIAL:

**ESTRATEGIA DE
POSTVENTA Y
FIDELIZACIÓN
DE CLIENTES**



GESTIÓN EMPRESARIAL

- Análisis y prácticas en distintos escenarios.

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 ECONÓMICO, 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.