



TALENTUM

CENACE  
Unidad de Educación Continua  
UPSA



GESTIÓN EMPRESARIAL

CURSO ONLINE:

# EXPERIENCIAS POSITIVAS

PARA LA RETENCIÓN DE CLIENTES

## OBJETIVOS DEL MÓDULO

El taller busca interiorizar en los participantes la importancia de su rol en la **“experiencia 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 la experiencia que proveen los colaboradores y lo que los clientes esperan. Compartir estándares claros para generar experiencias positivas.

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.

## DURACIÓN

8 horas reloj.

## 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%.

## CONTENIDO

### CAPÍTULO 1: EL ROL QUE DESEMPEÑAMOS EN LA EXPERIENCIA DE CLIENTE

- ¿Cómo se comportan actualmente los clientes? ¿Por qué es necesario GENERAR



TALENTUM

CENACE  
Unidad de Educación Continua  
UPSA



GESTIÓN EMPRESARIAL

CURSO ONLINE:

# EXPERIENCIAS POSITIVAS

PARA LA RETENCIÓN DE CLIENTES

## 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 la experiencia que brindamos.
- 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.

## CAPÍTULO 2: HABILIDADES Y TÉCNICAS PARA GENERAR EXPERIENCIAS POSITIVAS

- Calidad en la “experiencia de cliente” ¿Qué aspectos engloba este concepto?
- ¿Qué rol desempeñas y cuál es tu impacto 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 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.



TALENTUM

CENACE  
Unidad de Educación Continua  
UPSA



GESTIÓN EMPRESARIAL

CURSO ONLINE:

# EXPERIENCIAS POSITIVAS

PARA LA RETENCIÓN DE CLIENTES

- 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 lograr EXPERIENCIAS POSITIVAS.

## 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. Licenciado en Administración de Empresas con un Diplomado en Educación Superior, cuenta con una especialidad en Coaching de Ventas, Neuroventas y PNL. Certificado en la **metodología BELBIN® TEAM ROLES** – Inglaterra  
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 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.