

**GESTIÓN EMPRESARIAL**

## **CURSO ONLINE: GENERANDO EXPERIENCIAS POSITIVIAS EN EL SERVICIO**

### **OBJETIVO**

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.

### **A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO**

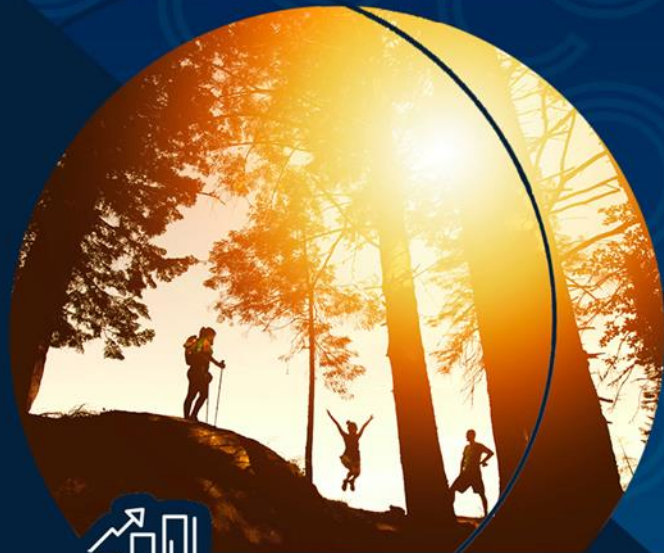
Todo el personal involucrado en la experiencia del cliente que busca habilidades y herramientas para generar un alto desempeño en la misma.

### **CARGA HORARIA**

12 horas reloj. 8 horas de sesiones online y 4 horas de trabajo individual.

### **METODOLOGÍA**

El desarrollo de competencias se llevará adelante a través de la capacitación con metodologías 100% prácticas. Cada sesión se trabajará según el siguiente esquema:



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

## **CURSO ONLINE: GENERANDO EXPERIENCIAS POSITIVIAS EN EL SERVICIO**

### **Sesiones online en vivo**

Enseñanzas 100% prácticas y adaptadas a la realidad actual.

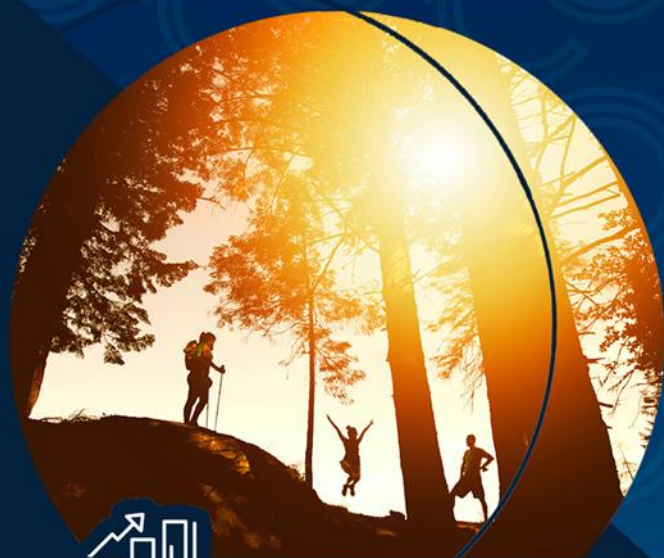
### **Actividades posteriores a las Sesiones online**

Evaluaciones. Lecturas de apoyo. Trabajos prácticos individuales y en equipo. Análisis de casos. Revisión de trabajos prácticos y respuesta a consultas por parte del instructor.

### **CONTENIDO**

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

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



GESTIÓN EMPRESARIAL

## CURSO ONLINE: GENERANDO EXPERIENCIAS POSITIVAS EN EL SERVICIO

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

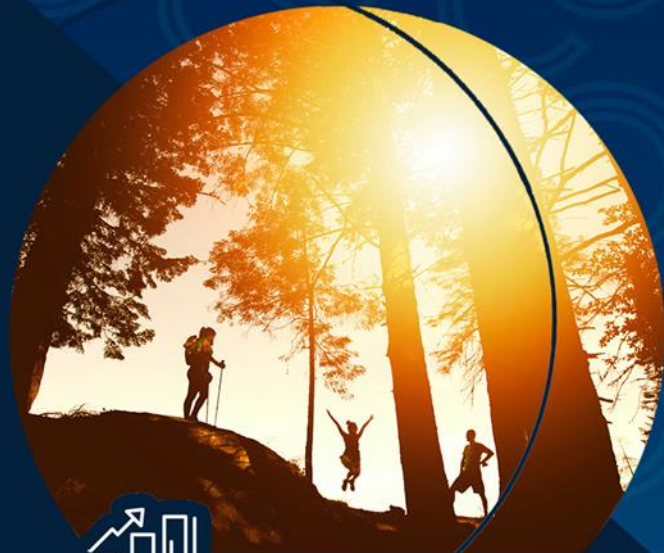
- Calidad en la “experiencia de cliente” ¿Qué aspectos engloba este concepto?
- ¿Qué rol desempeñas y cuál es tu impacto en una experiencia de calidad?
- MOMENTOS DE VERDAD, ¿Qué son y como impactan en la experiencia que generamos?
- ¿Cómo se debe trabajar en los MOMENTOS DE VERDAD?
- Generando EXPERIENCIAS 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.
  - 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.

#### FACILITADOR

##### 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





## GESTIÓN EMPRESARIAL

# CURSO ONLINE: GENERANDO EXPERIENCIAS POSITIVIAS EN EL SERVICIO

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. 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.