



GESTIÓN EMPRESARIAL

CURSO ONLINE: PROGRAMA PARA GENERAR **EXPERIENCIAS** POSITIVAS EN EL SERVICIO

OBJETIVOS DEL PROGRAMA

Brindar herramientas prácticas con el objetivo de que los participantes puedan **GENERAR EXPERIENCIAS POSITIVAS EN EL SERVICIO**, garantizando un efecto WOW en los clientes de la organización; que genere un incremento en su fidelidad, una buena recomendación 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 SERVICIO”; asimilando detalladas técnicas y actitudes que las personas encargadas de “GENERAR LA EXPERIENCIA” necesitan día a día para lograr altos índices de satisfacción en sus clientes.

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:

Actividades previas al taller

Envío de material de estudio por correo electrónico, incluyendo lecturas y actividades que serán empleadas en las sesiones en línea.

Sesiones online en vivo

Enseñanzas 100% prácticas y adaptadas a la realidad actual.

Actividades posterior a las Sesiones online

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.

ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

- MODULO I. Generando EXPERIENCIAS POSITIVAS EN EL SERVICIO
- MODULO II. PNL para EXPERIENCIAS POSITIVAS EN EL SERVICIO
- MODULO III. Estrategias y técnicas para el MANEJO DE QUEJAS

MÓDULO I: GENERANDO EXPERIENCIAS POSITIVAS EN EL SERVICIO

OBJETIVOS

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



GESTIÓN EMPRESARIAL

CURSO ONLINE: PROGRAMA PARA GENERAR **EXPERIENCIAS** POSITIVAS EN EL SERVICIO

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 influir positivamente en las experiencias de los clientes en el servicio.

A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO

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

CONTENIDO

El rol que desempeñaremos en la experiencia de cliente en el servicio

- ¿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 3 leyes que nos permiten generar experiencias positivas en el servicio: Tips para aplicarlas correctamente con el objetivo de generar la recomendación de los clientes.

Habilidades y técnicas para generar experiencias positivas en el servicio

- 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



GESTIÓN EMPRESARIAL

CURSO ONLINE: PROGRAMA PARA GENERAR **EXPERIENCIAS** **POSITIVAS EN EL SERVICIO**

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.
- Actitud, la verdadera diferencia para lograr EXPERIENCIAS POSITIVAS.

MÓDULO II: PNL PARA EXPERIENCIAS POSITIVAS EN EL SERVICIO

OBJETIVOS

Que los participantes, en el contexto de una comunicación interpersonal más efectiva; adquieran conocimientos y herramientas de aplicación práctica que potencien sus habilidades de **interacción, escucha, asertividad y retroalimentación** (basados en la PNL) para propiciar mensajes claros y argumentados, buscar acuerdos e influir positivamente en las experiencias de los clientes en el servicio.

Compartir consejos prácticos que faciliten **CONECTAR** auténticamente con 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 EXPERIENCIAS POSITIVAS en el SERVICIO

- La “experiencia del cliente en el servicio” y el rol, según la PNL (PROGRAMACIÓN NEURO-LINGÜÍSTICA), que desempeñamos para generarla.
- Comunicando calidad, comunicación verbal y no verbal para la PRIMERA IMPRESIÓN. ¿Cómo generar una comunicación que logre EXPERIENCIAS POSITIVAS EN EL SERVICIO?
- Habilidades y aplicaciones de una comunicación centrada en las personas:
 - Niveles de escucha.
 - Sintonía.
 - Empatía.
 - Aceptación Positiva.
- ¿Cuál es tu PODER a la hora de comunicarte con tus clientes?



GESTIÓN EMPRESARIAL

CURSO ONLINE: PROGRAMA PARA GENERAR **EXPERIENCIAS** POSITIVAS EN EL SERVICIO

- Test sobre SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN según la PNL que permita entender “cómo funciona e impacta” nuestro patrón de comunicación en el entorno en el que nos desenvolvemos.

Generando SINTONÍA a través de la PNL

- Generando SINTONÍA: Consejos que permitan orientar a los colaboradores en cómo crear confianza y empatía utilizando la PNL (Programación Neuro-lingüística), para comprender y ofrecer soluciones efectivas a los clientes.
- Manejo de los SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN para generar sintonía con el cliente: herramientas fundamentales para una comunicación de alto impacto.
- Comunicación asertiva, gestión de las diferencias y manejo de conflictos para CONECTAR auténticamente con los clientes.
- Tips para indagar apropiadamente con el objetivo de entender las necesidades del cliente.
- ¿Cómo influyo, a través de mi lenguaje, en la realidad de los clientes?

MÓDULO III: ESTRATEGIAS Y TÉCNICAS PARA EL MANEJO DE QUEJAS

OBJETIVOS

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 rápidas, 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 (Programación Neuro-Lingüística) para empatizar con el cliente, cómo hacer que un cliente vuelva a sonreír incluso después de haberle arruinado el día y cómo convertir una mala experiencia en un cliente leal.

A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO

Todo el personal que día a día se contacta con distintos tipos de clientes con el fin de disminuir la deserción de clientes e incrementar los niveles de recomendación.

CONTENIDO

Gestionando 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?



GESTIÓN EMPRESARIAL

CURSO ONLINE: PROGRAMA PARA GENERAR **EXPERIENCIAS** POSITIVAS EN EL SERVICIO

- 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 desconectarse emocionalmente de la situación y lograr empatizar con el cliente.
- ¿Cómo empatizar con un cliente utilizando la PNL (Programación Neuro-Lingüística)?
- Generando SINTONÍA para lograr ARMONÍA y poder avanzar en la resolución del problema.

Recuperación del servicio para lograr una buena recomendación

- ¿Cómo asumir responsabilidad?
- Resolviendo problemas ante un cliente con quejas. Matriz de resolución ante las quejas más recurrentes que se dan en los clientes.
- ¿Cómo contener los daños inmediatamente y lograr que un cliente no se vaya insatisfecho?
- Desarrollando la habilidad para tomar decisiones rápidas y de alto impacto ante los “típicos problemas” por los cuales se quejan los clientes.
- ¿Qué se debe hacer para que el cliente vuelva a sonreír aún después de que se le ha arruinado su experiencia?
- Compensando a un cliente conflictivo ¿Qué hacer y qué no?
- 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.

FACILITADORES

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. Consultor certificado en **Neurociencias aplicadas al Liderazgo** en México D.F. Es **COACH certificado** bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) - Inglaterra. Ha sido certificado como **Customer Experience Management Expert** por IZO (España) y por el Service Quality Institute (Estados Unidos) como **entrenador para el desarrollo de una cultura enfocada en la experiencia del cliente. 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 transformación cultural; COACH en liderazgo, experiencia del cliente e innovación. Actualmente se encuentra liderando la “Escuela de Líderes” para sus clientes TIGO, AZZORTI,



GESTIÓN EMPRESARIAL

CURSO ONLINE: PROGRAMA PARA GENERAR **EXPERIENCIAS** POSITIVAS EN EL SERVICIO

TERBOL, UPSA y BANCO FASSIL; llegando a trabajar aproximadamente con un total de 425 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, GLADYMAR, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, DISMATEC, MAINTER, UDI, BANCO ECONÓMICO, UTEPSA y COTAS. Ha estado involucrado en distintos programas de transformación cultural en distintas organizaciones, como: IMCRUZ, BANCO GANADERO, GRUPO GEO, INDUSTRIAS FERROTOD, ALICORP, YFB REFINACIÓN, KIMBERLY, SOBOCE, RANSA BOLIVIA, YPFB ANDINA y HOTEL CORTEZ.

Ha sido encargado de desarrollar distintos programas orientados a generar cambios culturales donde principalmente destacan: Escuela de Líderes®, Programa de transformación cultural enfocado en la EXPERIENCIA DEL CLIENTE®, Programa de gestión de la Transformación Organizacional®; 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 internacional con más de 10 años de experiencia en temas relacionados a transformación cultural, liderazgo, experiencia del cliente e innovación; habiendo capacitado hasta la fecha a más de 14.500 personas en empresas como: TIGO (MILLICOM), SOBOCE, REPSOL, YPFB CHACO, BANCO BISA, TOTAL, EMBOL (COCA COLA), UPSA, ENTEL, YPFB TRANSPORTE, KIMBERLY-CLARK, BELCORP, CAINCO, PETROBRAS, ALICORP, YPFB REFINACIÓN, IMCRUZ, BANCO UNIÓN, GLADYMAR, ADUANA NACIONAL, RANSA BOLIVIA (GRUPO ROMERO), BANCO GANADERO, NIBOL, SAMSUNG, LA BOLIVIANA CIACRUZ, HP MEDICAL, BANCO FASSIL, MAINTER, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, PETREX, BANCO ECONÓMICO, AZZORTI, CRECER IFD, FINI LAGER, CITSA, ALIANZA AIDISA, SEGUROS, INDUSTRIAS FERROTOD, TECNOPOR, FAMOSA, DHL, BANCO FIE, REMAX LATAM, GRUPO GEO, FORTALEZA SEGUROS, BATEBOL, SAGUAPAC, COTAS, PROMEDICAL, UDI, ITACAMBA, IGA, UTEPSA, TERBOL, CONSTRUCTORA SANCHEZ TRIPOLONI, AGRIPAC, WET CHEMICAL, TECORP, INESCO, OPTICENTRO y otras. Actualmente es director general de TALENTUM, su propia consultora, enfocara en la transformación cultural.

Miguel Alberto Flores Z.

Licenciado en Administración de Empresas con un Diplomado en Educación Superior, cuenta con una especialidad de Coaching de Ventas, Neuroventas y PNL. Es COACH certificado bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) - Inglaterra. Experto en Gestión de Servicio al Cliente y Auditor Interno de Sistemas de Calidad según norma ISO 9001:2008. Ha sido certificado como **Customer Experience Expert CXM 360** por IZO (España). Facilitador Certificado con la norma internacional “COPC” (Customer Operation Performance Center) en la empresa de Telecomunicaciones TIGO.



GESTIÓN EMPRESARIAL

CURSO ONLINE: PROGRAMA PARA GENERAR **EXPERIENCIAS** POSITIVAS EN EL SERVICIO

Trabajó en TIGO como **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 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.