



### TALLER ONLINE:

## Gestionando las quejas de los clientes 01, 03, 05 y 08 de mayo de 2020

**Sesiones:** Lunes, miércoles y viernes.

**Horario:** De 19:00 a 20:45 hrs.

**Contacto:** Ronie Kruklis Cel. 79875739

**Correo:** cenace@upsa.edu.bo

### 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 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 (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 QUIEN 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.

### CARGA HORARIA

12 horas reloj, 4 sesiones on-line de 1 hora y 45 minutos (vía ZOOM) y 5 horas de trabajo individual.

### METODOLOGÍA

- **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.

### 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 - 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?
- 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 empatizar con un cliente utilizando la PNL (Programación Neuro-Lingüística)?
- Test sobre los SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN según la PNL, que permita entender “cómo funciona e impacta” nuestra comunicación en el manejo de una queja.
- Generando SINTONÍA para lograr ARMONÍA y poder avanzar en la resolución del problema.

### CAPÍTULO 2: RECUPERACIÓN DEL SERVICIO PARA LOGRAR UNA BUENA RECOMENDACIÓN

- ¿Cómo asumir responsabilidad?
- Resolviendo problemas ante un cliente con quejas.
- ¿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 antes 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 el día?
- 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.

## INSTRUCTOR

### Miguel Alberto Flores

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. Facilitador Certificado con la norma internacional “COPC” (Customer Operation Performance Center) en la empresa de Telecomunicaciones TIGO.

Trabajó en TIGO como **facilitador-capacitador 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 es socio consultor en TALENTUM.

Conferencista y facilitador internacional 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, BANCO GANADERO, REMAX, OPTICENTRO, ALICORP, IMCRUZ, MATSERVICE, CENACE - UPSA, TERBOL, AFP FUTURO DE BOLIVIA, CHEVROLET, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, CBN y otras.