CENACE
Unidad de Educación Continua UPSA

CURSO PRESENCIAL:

EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE



GESTIÓN EMPRESARIAL

OBJETIVO DEL CURSO

El taller busca interiorizar en los participantes el enfoque en el punto de vista 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 el servicio que proveen los colaboradores y lo que los clientes esperan.

Compartir estándares claros para la calidad y el servicio al cliente.

¿A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO?

Todo el personal de atención al cliente que día a día se contacta con distintos tipos de clientes internos/externos, de forma presencial o telefónicamente.

DURACIÓN

9 hrs. reloj

METODOLOGÍA

Sesiones presenciales: Enseñanzas 100% prácticas y adaptadas a la realidad actual.

Actividades posteriores a las sesiones:

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

CENACE
Unidad de Educación Continua UPSA

CURSO PRESENCIAL:

EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE



GESTIÓN EMPRESARIAL

CERTIFICACIÓN

En respuesta a la era de la Transformación Digital, integramos las credenciales digitales con tecnología Blockchain en el reconocimiento de logros adquiridos por los participantes de nuestras capacitaciones de Educación Continua, destacándonos como pioneros en Bolivia.

Este curso ofrece un certificado digital de asistencia con tecnología Blockchain que reconoce las habilidades y conocimientos adquiridos; *para obtenerlo, es necesario completar el curso cumpliendo con el requisito de una asistencia mínima del 80%.*

Este tiene las siguientes características:

- **Metadatos Integrados:** Cada credencial digital contiene datos que describen la información clave sobre la certificación, incluyendo los criterios de otorgamiento.
- **Tecnología Blockchain:** Esta tecnología proporciona un registro inmutable y seguro de cada credencial emitida, lo que impide su falsificación o alteración.
- **Verificación en tiempo real:** Puede ser verificada en tiempo real a través de un enlace web o un código QR.
- **Socialización:** El titular puede compartir sus credenciales directamente en plataformas profesionales como LinkedIn, en redes sociales o incluirlas en sus firmas de correo electrónico.

CONTENIDO

CAPÍTULO 1: EL ROL QUE DESEMPEÑAMOS EN EL SERVICIO AL 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 el servicio 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 LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE

- Calidad en el servicio al cliente ¿Qué aspectos engloba este concepto?
- ¿Qué rol desempeñas y cuál es tu impacto en un servicio 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-LINGÜISTICA) 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.
    - Actitud, la verdadera diferencia para agregar valor en el servicio.

CENACE
Unidad de Educación Continua UPSA

CURSO PRESENCIAL:

EXCELENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE



GESTIÓN EMPRESARIAL

INSTRUCTOR

Miguel Alberto Flores

Licenciado en Administración de Empresas, con Diplomado en Educación Superior y Gestión Pedagógica, y especialización en Coaching de Ventas, Neuroventas y Programación Neurolingüística (PNL). Es Coach certificado bajo la metodología LAMBENT por la International Coaching Community (ICC) de Inglaterra y Customer Experience Expert CXM 360 certificado por IZO (España).

Cuenta con certificaciones como Auditor Interno de Sistemas de Calidad ISO 9001:2008, Facilitador certificado en la metodología COPC (Customer Operations Performance Center), Gestión de Cultura Organizacional y Engagement, Practitioner en PNL, metodología BELBIN® Team Roles y la metodología LEGO® SERIOUS PLAY®.

Posee una sólida trayectoria en formación, experiencia del cliente, ventas y desarrollo organizacional. Se desempeñó como entrenador del Customer Performance Center de Tigo, donde lideró la formación de operadores de atención al cliente y ventas a nivel nacional. Posteriormente fue Director Nacional de la Universidad RE/MAX Bolivia y actualmente es socio consultor y facilitador en Talentum.

Su experiencia integra coaching, liderazgo, cultura organizacional, experiencia del cliente y desarrollo de habilidades comerciales, acompañando a empresas y equipos en la mejora de su desempeño y la creación de experiencias de alto impacto para sus clientes.