



Taller
**Estrategias y Técnicas de
Manejo de Quejas**



20 y 21 de febrero de 2019

Sesiones: Miércoles y jueves

Horarios: De 19:00 a 22:00 hrs.

Lugar: Aulas CENACE, Campus UPSA

Contacto: Ronie Krukli Cel. 73656072

Tel. 346-4000 int. 218.

Correo: cenace@upsa.edu.bo

OBJETIVO

El curso 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 para empatizar con el cliente, cómo hacer que un cliente vuelva a sonreír incluso después de haberle arruinado el día y cómo convertir un desastre de servicio en un cliente leal.

A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO

Todo el personal que día a día se contacta con distintos tipos de clientes (externos/internos) con el fin de disminuir los niveles de deserción de clientes e incrementar su satisfacción.

CERTIFICACIÓN

Al finalizar el curso 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 mínima del 80%.

CONTENIDO

MANEJANDO 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?
- Análisis y auto-diagnóstico de estilos de personalidad y cómo estos influyen en el Manejo de Quejas.
- Estados emocionales de un cliente que se queja.
- ¿Cómo manejar quejas?
- ¿Cómo tratar con clientes conflictivos?
- 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 asumir responsabilidad?
- Resolviendo problemas ante un cliente con quejas.

RECUPERACIÓN DEL SERVICIO PARA LOGRAR FIDELIZACIÓN

- ¿Cómo lograr que un cliente no se vaya insatisfecho?
- ¿Cómo contener los daños inmediatamente?
- ¿Qué se debe hacer para que el cliente vuelva a sonreír aún después de que se le ha arruinado el día?



- Desarrollando EMPOWERMENT (facultamiento) que permita tomar decisiones de alto impacto para los clientes.
- ¿Cómo tomar decisiones rápido?
- Compensando a un cliente conflictivo ¿Qué hacer y qué no?
- ¿Cómo empatizar con un cliente utilizando la PNL?
- 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

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. Ha sido certificado por el Service Quality Institute en México D.F como entrenador para el desarrollo de equipos auto-gestionados hacia la calidad. Es COACH certificado bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) - Inglaterra.

Consultor Senior especialista en desarrollo organizacional; COACH en liderazgo, experiencia del cliente e innovación. Actualmente se encuentra liderando el proceso de implementación de un Programa de Desarrollo de Habilidades de Liderazgo para sus clientes FINO, INDUSTRIAS FERROTODD, TIGO y RANSA. De igual manera, se encuentra vinculado a procesos enfocados en potenciar la "EXPERIENCIA DEL CLIENTE" en empresas como IMCRUZ, BANCO GANADERO, BANCO FASSIL y ALIANZA SEGUROS. Entre sus últimos proyectos, ha estado involucrado a un programa para potenciar el clima y la cultura organizacional en YPFB REFINACIÓN y, a su vez, fue responsable de la implementación de programas de desarrollo de habilidades de liderazgo en

SOBOCE, READY MIX, SOBOPRET y YPFB REFINACIÓN donde trabajó con más de 350 líderes.

Ha sido encargado de desarrollar distintos programas orientados a cambios organizacionales y comportamentales donde principalmente destacan: Programa de Desarrollo de Habilidades de Liderazgo, Programa de Gestión de la Innovación y Programa para el Desarrollo de una Cultura enfocada en la EXPERIENCIA DEL CLIENTE; 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 con más de 8 años de experiencia en temas relacionados a liderazgo, innovación, experiencia del cliente, integración y otros orientados al desarrollo de competencias comportamentales; habiendo capacitado hasta la fecha a más de 8.000 personas en empresas como, SOBOCE, TIGO, REPSOL, YPFB CHACO, TOTAL, EMBOL (COCA COLA), UPSA, ENTEL, YPFB TRANSPORTE, CAINCO, PETROBRAS, FINO, YPFB REFINACIÓN, IMCRUZ, BANCO UNIÓN, ADUANA NACIONAL, RANSA, BANCO GANADERO, NIBOL, SAMSUNG, LA BOLIVIANA CIACRUZ, BANCO FASSIL, PETREX, BANCO ECONÓMICO, FINI LAGER, CITSA, ALIANZA SEGUROS, INDUSTRIAS FERROTODD, TECNOPOR, GRUPO GEO, FORTALEZA SEGUROS, BATEBOL, HOTEL CORTEZ, PROMEDICAL, UDI, ITACAMBA, IGA, WET CHEMICAL, TECORP, INESCO y otras. Actualmente es director de TALENTUM, su propia consultora, orientada al desarrollo organizacional.