

La única manera de transformar
el futuro, es actuando en el presente.

WORKSHOP
EXPERIENCIAL

Servicio al Cliente:

Construyendo Experiencias Memorables



K N O W L E D G E P E R S P E C T I V E

cenit



Los valores y gustos de nuestros consumidores y clientes han ido cambiando a lo largo del tiempo, y también lo debe hacer la experiencia de servicio frente a una marca y las personas que lo realizan concretamente.

En un mundo de consumidores y clientes cada vez más exigentes e informados, las empresas deben buscar nuevas formas de innovar mediante conexiones más profundas y recurriendo a la experiencia del cliente para identificar nuevas formas de competir.

¿Cómo podemos implementar sistemas para comprender la experiencia del cliente y conducir el tipo de innovación necesaria para convertirla en una fuente competitiva de diferenciación?

¿Cómo podemos generar un vínculo que vaya más allá de lo meramente operativo?





Nuestro workshop experiencial es un espacio formativo para desarrollar las competencias de toda persona que tenga algún tipo de relación con clientes y que estén en contacto permanente con ellos con el fin de atender y satisfacer sus requerimientos, crear experiencias diferenciadas y generar una reputación de liderazgo para la empresa.

Al finalizar el taller los participantes estarán en condiciones de:

- Construir relaciones de largo plazo cultivando la preferencia del cliente.
- Anticiparse a las necesidades del cliente para generar satisfacción y superar sus expectativas.
- Crear experiencias de marca memorables entregando servicios únicos y diferenciados.
- Generar confianza y empatía a través de una actitud positiva frente al cliente.
- Conocer, entrenar y llevar a la práctica herramientas concretas y accionables de manejo y vinculación con clientes.

Dirigido a:

Ejecutivos, profesionales y todas aquellas personas en contacto permanente con clientes que requieren desarrollar o fortalecer sus habilidades relacionales.



CONTENIDOS DEL PROGRAMA

Perspectiva general y ciclo del cliente

- Misión y visión: ¿Cómo se alinean a mis objetivos con la empresa?
- La importancia de mi rol y responsabilidades en la calidad del servicio entregado.
- ¿Qué es la experiencia del cliente?
- Diferencia entre satisfacción y fidelización.
- El ciclo del cliente y puntos de contacto.

Elementos clave en la interacción con el cliente

- Comprensión de las necesidades del cliente.
- Las expectativas: Ver en cada cliente a un comprador y persona.
- Colocando las necesidades del cliente en primer lugar.
- Cómo hacer que los clientes perciban el servicio entregado.
- Claves para cultivar la preferencia del cliente.

Herramientas conductuales para adaptarse al contexto de la relación con el cliente

- La confianza: La primera impresión es la que vale.
- Comunicación y escucha activa.
- La empatía y el impacto de las emociones.
- Dirigiendo la conversación con el cliente.
- El uso de argumentos para conseguir la aprobación del cliente.
- Cómo preservar la relación en situaciones de estancamiento.
- La anticipación como control sistemático de la satisfacción del cliente.
- Cómo destacarse a través de la creación de experiencias memorables.

Gestión de reclamos y manejo de objeciones

- Cómo convertir una queja en una oportunidad de fidelización.
- Empoderarse del requerimiento del cliente y ocuparse de que las cosas pasen.
- Manejo de objeciones y de clientes difíciles.
- La argumentación como elemento para encantar al cliente y lograr su compromiso.

METODOLOGÍA

El diseño instruccional considera promover un proceso de aprendizaje continuo y significativo por parte de los asistentes, a través del uso de metodologías participativas que incluyen ejercicios de reflexión, simulaciones, dinámicas grupales y/o videos.

INFORMACIÓN GENERAL

- **Fecha:** 1-2 de Diciembre, 2016.
- **Horario:** 9:00 a 18:00 hrs.
- **Sede:** Hotel Manquehue.
- **Duración:** 16 horas.
- **Valor Individual:** UF 13,5.
- **Valor Valor corporativo (grupos de 3 o más personas):** UF 12.
- **Código sence:** 1237946879.
- **Disponible en formato cerrado.**

Instructor MATÍAS MORENO



- Psicólogo, Universidad Diego Portales.
- Diplomado en Gestión de Negocios, Universidad Adolfo Ibáñez.
- Coach Ontológico Certificado Newfield Network y acreditado por la ICF (International Coach Federation).
- DMAIC Six Sigma Green Belt.

Profesional, con 19 años de experiencia en compañías financieras, de telecomunicaciones, de recursos humanos y consultoría. Hoy dedicado a las personas, equipos y organizaciones en los ámbitos de investigación, desarrollo organizacional y coaching.

Anteriormente experiencia gerencial, tanto en la línea como de staff en; recursos humanos, investigación de mercado, servicio al cliente y marketing.

Ha realizado programas integrales de desarrollo directivo, de mejora continua, formación-entrenamiento y gestión del cambio en múltiples compañías del ámbito privado y público.

Calendario Talleres Abiertos

2017

Enero

11 - 12 Taller ICAM de Investigación de Incidentes
Modelo James Reason

18 - 19 Taller EVITA de Investigación de Incidentes
Modelo Frank Bird

Marzo

8 - 9 Taller ICAM de Investigación de Incidentes
Modelo James Reason

15 - 16 Taller EVITA de Investigación de Incidentes
Modelo Frank Bird

22 - 23 Herramientas y Técnicas de Negociación Efectiva
El Método Harvard

Abril

5 - 6 Liderazgo, Motivación y Dirección de Equipos

25 - 26 Taller EVITA de Investigación de Incidentes
Modelo Frank Bird

Mayo

10 - 11 Planificación, Organización y Gestión del Tiempo

17 - 18 Taller Presentaciones Efectivas

30 - 31 Taller EVITA de Investigación de Incidentes
Modelo Frank Bird

Junio

7 - 8 Taller ICAM de Investigación de Incidentes
Modelo James Reason

21 - 22 Venta en Terreno de Alto Rendimiento B2B

Julio

5 - 6 Servicio al Cliente:
Construyendo Experiencias Memorables

12 - 13 Taller EVITA de Investigación de Incidentes
Modelo Frank Bird

19 - 20 Taller ICAM de Investigación de Incidentes
Modelo James Reason

Agosto

2 - 3 Herramientas y Técnicas
de Comunicación Efectiva

23 - 24 Taller EVITA de Investigación de Incidentes
Modelo Frank Bird

29 - 30 Taller ICAM de Investigación de Incidentes
Modelo James Reason

Septiembre

5 - 6 Liderazgo, Motivación y Dirección de Equipos

12 - 13 Planificación, Organización y Gestión del Tiempo

27 - 28 Taller EVITA de Investigación de Incidentes
Modelo Frank Bird

Octubre

5 - 6 Taller ICAM de Investigación de Incidentes
Modelo James Reason

17 - 18 Taller Presentaciones Efectivas

19 - 20 Venta en Terreno de Alto Rendimiento B2B

Noviembre

8 - 9 Taller EVITA de Investigación de Incidentes
Modelo Frank Bird

15 - 16 Taller ICAM de Investigación de Incidentes
Modelo James Reason

22 - 23 Herramientas y Técnicas de Negociación Efectiva
El Método Harvard

28 - 29 Servicio al Cliente:
Construyendo Experiencias Memorables

Diciembre

13 - 14 Herramientas y Técnicas
de Comunicación Efectiva

LA DIFERENCIA CENIT



KNOWLEDGE PERSPECTIVE

MÁS DE 15 AÑOS DE EXPERIENCIA

en consultoría, auditoría y entrenamiento en gestión de riesgos y formación de habilidades y competencias.

EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO

de profesionales en temas técnicos y adaptativos.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

que nos permiten unir y potenciar ventajas competitivas.

MÁS DE 10.000 TRABAJADORES ENTRENADOS

en Argentina, Chile, Colombia, Guatemala, Perú y República Dominicana.

cenit