

TEMÁTICA

Ante un nuevo hipercliente más exigente y crítico, la gestión de los servicios enfocados en su experiencia, es clave. Cada punto de contacto o TouchPoints® entre el cliente y la empresa define la experiencia positiva o negativa del servicio. Para mejorarlos, se deberá gestionar la experiencia del cliente en cada TouchPoints®. Por lo tanto la configuración estratégica de los puntos de contacto estará en las sensaciones, pensamientos, emociones y comportamientos del usuario en cada instancia.

En este training conocerás las técnicas y herramientas para gestionar de manera estratégica los puntos de contacto con tus clientes, para mejorar la interacción cotidiana y la construcción del vínculo de largo plazo con ellos.

APUNTA A LAS SIGUIENTES ÁREAS FUNCIONALES



MARKETING



VENTAS



HABILIDADES
TRANSVERSALES

DOCENTE

JUAN PABLO BARBOZA

CONSULTOR, CAPACITADOR Y
SPEAKER INTERNACIONAL EN TEMAS
DE MANAGEMENT, INNOVACIÓN,
MARKETING Y COMUNICACIÓN.
DIRECTOR DE EPIC SCIENCE



Consultor del BID en programas de formación de Mujeres Ejecutivas y Empresarias en Latinoamérica. Speaker y Director de Programas para las siguientes escuelas de negocio internacionales: Seminario Latinoamérica, ALTAG Latinoamérica, CESA Colombia, B&T Meetings Perú y PTF Paraguay.

FORMACIÓN ACADÉMICA:

- Executive MBA de la Universidad Francisco de Vitoria (España).
- Master en Dirección de Empresas de la Universidad Católica de Córdoba (Argentina).
- Master en Comunicación Corporativa de la Universidad Juan Agustín Maza (Argentina).
- Licenciado en Comunicación Social.
- Periodista. Publicista.



**CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN
EMITIDO POR SEMINARIUM.**

INFORMACIÓN GENERAL

**03 | 04
OCTUBRE**

Los Open Trainings ofrecen, de una manera introductoria y dinámica, diferentes perspectivas para abordar problemáticas y lograr mejoras continuas en tu empresa.



HOTEL PLAZA EL BOSQUE

AV. MANQUEHUE 656 | LAS CONDES | SANTIAGO

LUNES 03 | OCTUBRE

08:30 A 09:00

REGISTRO

SESIÓN 01

09:00 A 11:00

MODELO TOUCHPOINTS® NEUROMARKETING DE SERVICIOS

- Neuromarketing de servicios.
- Concepto de servicios.
- Modelo TouchPoints®. Servicios enfocados en la experiencia del cliente.
- Hipercliente. Perfil del nuevo HiperCliente®.
- El HiperCliente® como sistema.
- Hipersegmentación.

11:00 A 11:30

COFFEE & NETWORKING BREAK

SESIÓN 02

11:30 A 13:00

CONSTRUCCIÓN DE LA EXPERIENCIA

- Modelo Experiencial®.
- Marketing Experiencial.
- Circuitos neurofisiológicos.
- Dinámica: Caso momentos de la verdad del servicio.
- Pensar, sentir, hacer. -
- TouchPoints®.

13:00 A 14:00

NETWORKING LUNCH

SESIÓN 03

14:00 A 15:45

MATRIZ TOUCHPOINTS®

- Matriz de Análisis Interno.
- Puntos de venta memorables.
- Matriz de Medición de HiperCliente®.
- Service Profit Chain.
- Layout de servicio. Concepto y estilo.

15:45 A 16:00

COFFEE & NETWORKING BREAK

SESIÓN 04

16:00 A 17:30

TOUCHPOINTS® INTERACTIVO.

- Consultas, preguntas y respuestas.

MARTES 04 | OCTUBRE

08:30 A 09:00

REGISTRO

SESIÓN 05

09:00 A 11:00

SERVICIO INTERNO

- Cliente interno.
- Necesidades, deseos y expectativas del cliente interno.
- Gestión de la experiencia interna.
- Nuevas competencias de servicio.
- Servicio interno.
- TouchPoints® Internos.

11:00 A 11:30

COFFEE & NETWORKING BREAK

SESIÓN 06

11:30 A 13:00

CULTURA DE SERVICIOS ENFOCADA EN LA FELICIDAD

- Cultura de servicios y clima laboral.
- Influencia interpersonal.
- Liderazgo positivo en servicio.
- Bienestar Organizacional.
- Felicidad laboral para la atención del cliente.

13:00 A 14:00

NETWORKING LUNCH

SESIÓN 07

14:00 A 15:45

TÉCNICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Técnicas de comunicación y gestión de la relación con clientes.
- Crisis y manejo del enojo del cliente.
- Empatía y comunicación efectiva.

15:45 A 16:00

COFFEE & NETWORKING BREAK

SESIÓN 08

16:00 A 17:30

ROLE PLAYING

- Técnicas de atención al cliente.
- Técnicas para clientes difíciles y conflictos en la trinchera.

PROGRAMA

OPEN TRAINING | NEUROMARKETING DE SERVICIOS

03 Y 04 | OCTUBRE | 2016

VALOR INDIVIDUAL



19 UF

GRUPO CORPORATIVO

3 a 5 Ejecutivos



17 UF*

*Valor por persona para pase de tres a cinco ejecutivos.

Anulaciones : vía email hasta 5 días hábiles antes del inicio del training en caso contrario se facturará el cupo respectivo.

CONVIERTE TU EQUIPO DE TRABAJO EN UN HIGH PERFORMANCE TEAM



Optimiza el talento, relaciones interpersonales y rendimiento de tus equipos organizacionales incentivando la participación del grupo completo en el programa.

INFÓRMATE DE LOS VALORES Y BENEFICIOS ESPECIALES PARA EQUIPOS DE 6 O MÁS EJECUTIVOS

Consultas al (562) 2430 6894
ventas@seminarium.com