

EXPERIENCIA
DEL CONSUMIDOR

EFICIENCIA

SATISFACCIÓN

SERVICIO
AL CLIENTE

HIPERCLIENTE

TOUCHPOINTS

SOLUCIONES

SERVICE 2 POWER

SERVICIOS ENFOCADOS A
LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

14 - 15 DE AGOSTO
COLOMBIA

OPEN
TRAINING



SERVICE 2 POWER

SERVICIOS ENFOCADOS A LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Los Open Trainings ofrecen una metodología de aprendizaje dinámica y práctica.
Entregan técnicas y herramientas de aplicabilidad inmediata para una mejora continua en tu empresa.



14 y 15 AGOSTO 2017



HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON BOGOTÁ
Carrera 18 #93A - 83 Bogotá, Colombia



ESTACIONAMIENTO SIN COSTO

TEMÁTICA



Estamos en una era donde se nos invita a pensar, a crecer, a ser mejores personas y volvernos cada vez más críticos y conscientes de que merecemos más, que somos los reyes del universo y debemos buscar nuestra felicidad. En este recorrido por la mente humana, empiezan muchas teorías de la búsqueda de las experiencias de la satisfacción y la felicidad de cada uno, cambiando así nuestro concepto de vivir en torno a los productos a hacer que ellos, los procesos y los servicios vivan entorno a nosotros.

ÁREAS FUNCIONALES:



DIRIGIDO A:

Gerentes Comerciales | Subgerentes de Ventas | Jefes de Ventas | Gerentes de Marketing.

DOCENTE



MARTHA LUCIA DE FRANCISCO DIAZ

- Diseñadora Industrial con más de 15 años de experiencia en mercadeo de servicios, venta de productos y servicios en empresas nacionales y multinacionales.
- Creadora del departamento de CEM del Hotel 101 Park House.
- En el 2015 fue nombrada dentro de los 100 gerentes más exitosos del año por la revista Gerente y ha hecho parte de las principales mesas de turismo de la ciudad.
- Martha Lucia, ha dictado varios seminarios a empresas y a las autoridades regionales del turismo por la innovación en sus estrategias y los resultados en el sector.



CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN
EMITIDO POR **SEMINARIUM**

PROGRAMA

8:30 A 8:55 REGISTRO

DÍA 1 | LUNES 14 | AGOSTO

SESIÓN 1

9:00 A 10:30

INTRODUCCIÓN A LOS INSIGHTS DE SERVICIO DEL CLIENTE ACTUAL

- Hiper — exigencia de los clientes, socialización de las experiencias, tendencias de las organizaciones, tendencias del cliente actual.
- Mapa de servicio.
- Conexión de las estrategias de servicio con las ventas.

10:30 A 11:00

COFFEE & NETWORKING BREAK

SESIÓN 2

11:00 A 12:30

APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA EN LAS EMPRESAS (parte 1)

- Segmentación del servicio por ciclo y proceso.
- Diagnóstico del proceso elegido.
- Cliente oculto, focus y encuestas.
- Revisión de información disponible del proceso.

12:30 A 14:00

NETWORKING LUNCH

SESIÓN 3

14:00 A 17:30

APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA EN LAS EMPRESAS (parte 2)

- Desarrollo del círculo de momentos de verdad del servicio.
- Identificación de puntos críticos de interacción con cada tipo de cliente.
- Diseño de enlaces emocionales en los puntos críticos de interacción CEM.

8:55 A 9:00 REGISTRO

DÍA 2 | MARTES 15 | AGOSTO

SESIÓN 4

9:00 A 10:30

APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA, CAPACITACIÓN Y ENTENDIMIENTO (parte 1)

- Apoyo en la implementación de nuevas políticas de retención de clientes.
- Enfoque: generación y diseño de actividades.
- Personalidad: indicadores para integrar la personalidad del proceso en el día a día.
- Trascendencia: generación de libretos, acciones y ejercicios de trascendencia directa.

10:30 A 11:00

COFFEE & NETWORKING BREAK

SESIÓN 5

11:00 A 12:30

APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA, CAPACITACIÓN Y ENTENDIMIENTO (parte 2)

- Empoderamiento: definición de hoja de ruta de empoderamiento para reforzar la experiencia del cliente.
- Humanización: categorización del "ser" de 10 tipos de clientes.
- Coherencia: Alineación de todas las estrategias de la organización.
- Capacitación en los procedimientos, políticas y procesos.

12:30 A 14:00

NETWORKING LUNCH

SESIÓN 6

14:00 A 16:30

APLICACIÓN DE LA METODOLOGÍA - SEGUIMIENTO (parte 3)

- Taller de sensibilización al cliente, juego de roles.
- Monitoreo de actividades propuestas.
- Ajuste y rediseño de nuevas políticas
- Rediseño de puntos del círculo de verdad del servicio.
- Auditoría del cliente oculto.

	VALOR INDIVIDUAL 	GRUPO CORPORATIVO 3 a 5 Ejecutivos 
COMPRA ANTICIPADA antes de: 21 de Abril 2017	780	700 *
PRECIO DE LISTA	820	740

Estos precios no incluyen IVA. Valores en USD

* 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

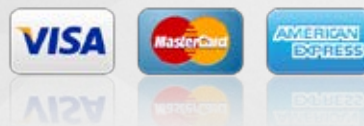
Optimiza el rendimiento de tus equipos organizacionales incentivando la participación del grupo completo en el programa. Esta dinámica fomenta un mejor trabajo en equipo, potencia los talentos, la motivación y relaciones interpersonales que se traducen en ventajas frente a la competencia. Incrementa el ROI sobre tus iniciativas de actualización y perfeccionamiento ejecutivo.

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



Tarifa Preferencial Seminarium
Reservas : 618 - 6700
Mail: reservas@fourpointsbogota.com
Carrera 18 #93A - 83 Bogotá, Colombia

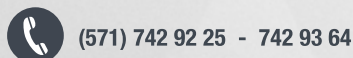
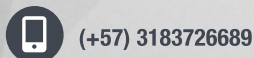
MEDIOS DE PAGO



PATROCINADORES



APOYAN



Medios de Pago: Efectivo, tarjetas de crédito (Visa, Master Card, American Express).

Fuerza Mayor: Si por fuerza mayor este curso debiera suspenderse, Seminarium desarrollará un curso similar alternativo informándolo oportunamente.

Políticas y Condiciones de Pago: SEMINARIUM informa que no se hará reembolso de dinero por el pago de una actividad de capacitación que haya, en el formato Seminarios, Congresos, Open Trainings, si el asistente o los asistentes, no informa mínimo diez (10) días hábiles de antelación su inasistencia al mismo. El aviso deberá hacerlo por escrito mediante correo electrónico al asesor ejecutivo con quien realizó la inscripción. En caso que el plazo para notificar la inasistencia al evento haya vencido, se le cobrará parte del valor consignado por gastos administrativos (15% de la tarifa); el saldo restante (85% de la tarifa) se le cargará a favor, para redimir en cualquier otro evento en el que desee participar más adelante. Pero no se realizará ningún tipo de devolución de dinero pasada la fecha mencionada de 10 días hábiles para cada programa antes mencionado. En este caso, el asistente o los asistentes podrá cederle su cupo a otra persona, para lo cual debe enviar por correo electrónico una carta, autorizando a la persona que va a asistir, en dicho documento debe especificar nombre completo del nuevo asistente, número de cédula, dirección, teléfono de contacto y correo electrónico.

Pagos con tarjetas débito y crédito no aplica descuentos por pase corporativo, mesas corporativas, ni descuentos adicionales como el pronto pago.

PROGRAMAS IN - COMPANY

Te invitamos a formar a tus equipos con contenidos flexibles, adaptados a tus necesidades y la realidad del día a día de tu empresa.

Algunos de nuestros programas disponibles:

ÁREA MARKETING

- Marketing Digital
- Social Media
- Publicidad 2.0

ÁREA RECURSOS HUMANOS

- Bienestar Organizacional
- Desarrollo de Mentores Corporativos
- Chip Generacional

HABILIDADES TRANSVERSALES

- Negociación Comercial
- Presentaciones Efectivas
- Certificación Internacional en Líder Coach
- Fracaso Positivo

**DESARROLLEMOS EN CONJUNTO
LOS MEJORES PROGRAMAS PARA CADA ÁREA DE TU EMPRESA.**



Contáctanos
Fernando Bastán
fernando.bastan@seminarium.com.co