

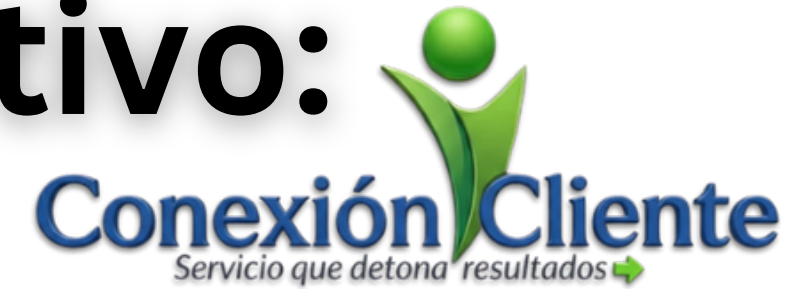


**Un programa diseñado para transformar la
experiencia del cliente desde adentro**





Objetivo:



Desarrollar en los participantes las competencias, habilidades y actitudes necesarias para crear conexiones auténticas con los clientes, aplicando principios de neurociencia, comunicación efectiva y servicio profesional, con el fin de generar experiencias memorables que fortalezcan la satisfacción, la lealtad y los resultados de la organización



Estructura del programa

Enfoque al Cliente final

Sensibilizar sobre actitudes de servicio, comunicación asertiva y creación de propuesta de valor al cliente y su estrategia de desarrollo.

Desarrollo cadena cliente-proveedor interno

Crear la ruta crítica de la cadena de servicio al cliente externo y cuales son las necesidades a satisfacer por cada proveedor interno de la empresa

SERVICE

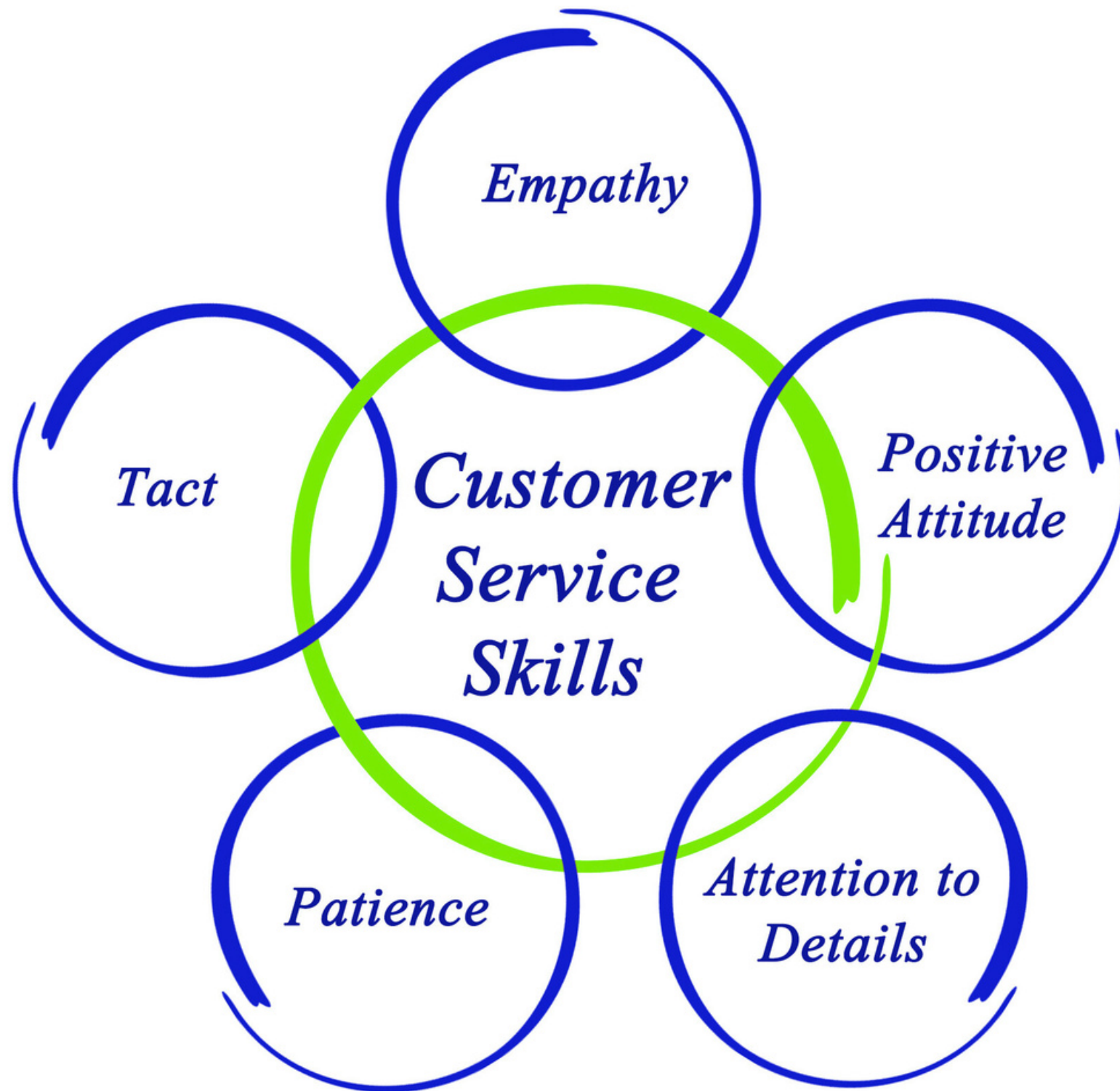


Es un programa vivencial que combina neurociencia, comunicación efectiva y estrategias modernas de servicio para desarrollar equipos capaces de crear relaciones auténticas y experiencias memorables.





No es un curso más:
es una experiencia que
cambia la forma de servir.





Lo que tu equipo logrará

- Conectar emocionalmente con cada cliente.
- Comunicar con claridad, empatía y profesionalismo.
- Resolver situaciones difíciles sin perder la calma.
- Crear experiencias memorables que generan lealtad.
- Elevar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.
- Integrar herramientas de neurociencia para mejorar la interacción.





Metodología del Programa

Una metodología que combina ciencia, práctica y emoción

- **Neurociencia aplicada al servicio:** cómo funciona el cerebro del cliente.
- **Dinámicas vivenciales:** ejercicios que transforman comportamientos.
- **Modelos de comunicación efectiva:** claridad, empatía y conexión.
- **Casos reales:** análisis de situaciones del día a día.
- **Herramientas prácticas:** listas para aplicar desde el primer día.

Impartido de manera totalmente práctica por consultor experto en Desarrollo Organizacional por más de 20 años!



Metodología del programa

Nuestro programa es totalmente adaptable a las necesidades de la empresa, tanto en enfoques en ciertos temas como en su duración, sin embargo sugerimos lo siguiente:

Módulo I Cliente Interno

- Ruta crítica de la cadena de valor.
- Cliente-proveedor interno.
- Satisfacer al cliente interno.
- Actitudes de servicio hacia el equipo.
- Inteligencia Emocional.
- Comunicación asertiva.
- Manejo de conflictos

Duración
3 sesiones semanales de dos horas
cada sesión

Módulo II Cliente externo

- Asertividad en la atención.
- Manejo de conflictos.
- Dimensiones del servicio.
- Inteligencia Emocional.
- Comunicación y Neurociencia
- Propuesta de valor al cliente.
- Ciclos de servicio
- Momentos de verdad.
- Indicadores de servicio.

Duración
5 sesiones semanales de dos horas
cada sesión

Inversión

La inversión sugerida al programa dependerá de las horas totales del programa que requiera la empresa.

Se envía propuesta económica y programa completo, una vez establecidos los requerimientos con el cliente

Programa impartido de manera presencial o distancia a través de zoom/teams



Víctor M. López C.
Consultor empresarial



Mejores personas...mejores empresas...
Más de 20 años apoyando el AVANCE de las organizaciones!!!