



Taller

## Servicio al Cliente con Enfoque en Programación Neurolingüística (PNL)

**Objetivo General:** Desarrollar en los participantes la capacidad de comprender las principales herramientas que se presentan en la Programación Neurolingüística (PNL), y cómo aplicarlas en el servicio al cliente, enfocándose en la identificación de necesidades, el trato con el cliente, redefiniendo el servicio y verificando la satisfacción por medio de herramientas y métodos enfocados en esta metodología.

**Duración:** 30 horas.

**Modalidad:** Encuentros sincrónicos en línea con tutor.

**Dirigido a:** Profesionales de atención al cliente, líderes de equipo, gerentes de servicio y cualquier persona interesada en mejorar sus habilidades de atención al cliente. También es adecuado para aquellos que deseen profundizar en la comprensión del comportamiento del cliente y mejorar la calidad de sus interacciones con ellos.

**Competencias a adquirir por el participante:** Al finalizar el curso, los participantes estarán en la capacidad de:

- Comprender la importancia de la Programación Neurolingüística (PNL) en el servicio al cliente.
- Aplicar herramientas de PNL para comprender las necesidades y preferencias del cliente.
- Utilizar técnicas de PNL para establecer una conexión efectiva con los clientes y mejorar la calidad de la interacción.
- Redefinir el concepto de servicio desde una perspectiva basada en PNL.
- Desarrollar habilidades de inteligencia emocional para manejar situaciones desafiantes en el servicio al cliente.
- Implementar estrategias de PNL para medir y mejorar la satisfacción del cliente.
- Integrar la PNL en la prestación de servicios para diferenciarse en el mercado y generar experiencias memorables para los clientes.

**Estructura temática:****Módulo 1:**

- El cliente.
- Vocación de servicio.
- Resignificación del cliente.
- Conociendo el cliente a través de PNL.
- PNL para el manejo de clientes.
- Identificación de necesidades.

**Módulo 2:**

- Redefiniendo el servicio.
- ¿Qué es el servicio?
- Servicios como factor diferencial.
- Inteligencia emocional.
- PNL en función del servicio.

**Módulo 3:**

- Servicio experiencial.
- Habilidades claves de servicio.
- Matriz de experiencia de servicio.
- Flujos de actuación y respuesta.
- Medición de la satisfacción del cliente.

**Criterios de aprobación y certificación: 80% de asistencia al proceso de formación.**

---

**Contáctanos**

**305 749 4730 / 321 308 6308 / 321 308 6227 / 310 332 5812**

**formacionempresarial@ucompensar.edu.co**

---