



Curso

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 Arte de Servir: PNL y Resignificación del Cliente**

- 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: Transformando el Servicio: Emoción y Estrategia

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

Módulo 3: Diseñando Experiencias: Habilidades y Medición en el Servicio

- 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

Teléfono: (601) 338 0666 **WhatsApp:** (+1) 312 883 1904

Correo: cuposeducon@ucompensar.edu.co