

AUTOMATIZACIÓN CENTRADA EN EL CLIENTE



GESTIÓN EMPRESARIAL

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Fechas: 02, 05, 10 y 12 de febrero de 2026

Sesiones: lunes, jueves, martes y jueves

Horarios: De 19:00 a 21:00 hrs.

Modalidad: Online

Inversión: Bs. 800.-

Contacto: Ronnie Krukli cel. 62100810

RESUMEN

La automatización y la IA están transformando la experiencia del cliente. Pero solo generan verdadero valor cuando se implementan con sensibilidad humana: respuestas claras, tono cálido y una experiencia fluida entre bots y personas. Este programa enseña a automatizar sin despersonalizar.

OBJETIVO

Desarrollar en los equipos la capacidad de diseñar e implementar automatizaciones — incluyendo IA y bots— que reduzcan fricción, aumenten eficiencia y fortalezcan la experiencia del cliente, manteniendo calidez, empatía y coherencia con la cultura de servicio.

PÚBLICO OBJETIVO

Equipos de Experiencia del Cliente, Servicio, Innovación, Procesos y Transformación Digital, así como líderes que buscan modernizar la atención sin perder el toque humano.

DURACIÓN

8 horas reloj

METODOLOGÍA

100% virtual en vivo. 4 sesiones de 2 horas. Material descargable. Ejemplos prácticos y ejercicios guiados.

CERTIFICACIÓN

En respuesta a la era de la Transformación Digital, integramos las credenciales digitales con tecnología Blockchain en el reconocimiento de logros adquiridos por los participantes de nuestras capacitaciones de Educación Continua, destacándonos como pioneros en Bolivia.

Este curso ofrece un certificado digital de asistencia con tecnología Blockchain que reconoce las habilidades y conocimientos adquiridos; para obtenerlo, es necesario completar el curso cumpliendo con el requisito de una asistencia mínima del 80%.

Este tiene las siguientes características:

- **Metadatos Integrados:** Cada credencial digital contiene datos que describen la información clave sobre la certificación, incluyendo los criterios de otorgamiento.
- **Tecnología Blockchain:** Esta tecnología proporciona un registro inmutable y seguro de cada credencial emitida, lo que impide su falsificación o alteración.

AUTOMATIZACIÓN CENTRADA EN EL CLIENTE



GESTIÓN EMPRESARIAL

- Verificación en tiempo real: Pueden ser verificadas en tiempo real a través de un enlace web o un código QR.

- Sociabilización: El titular puede compartir sus credenciales directamente en plataformas profesionales como LinkedIn, en redes sociales, o incluirlas en sus firmas de correo electrónico.

CONTENIDO

Fundamentos de Automatización con Calidez

- Comprender el rol de la IA y los bots en CX.
- Identificar oportunidades en el Customer Journey.
- Equilibrio entre eficiencia y experiencia humana.

Diseño de Interacciones Humanizadas

- Principios de diseño conversacional centrado en el cliente.
- Tono, lenguaje emocional, micro-momentos y personalización.
- Cómo evitar respuestas frías, rígidas o impersonales.

Integración CX + Operaciones

- Unir bots, personas y canales en un flujo sin fricción.
- Escalamiento inteligente y gestión de transiciones.
- Métricas prioritarias para evaluar impacto en CX.

Prototipado y Puesta en Marcha

- Creación de un flujo automatizado mínimo viable.
- Entrenamiento inicial de IA aplicado a CX.
- Checklist de “calidez” previo al lanzamiento.
- Roadmap para implementación y mejora continua.

INSTRUCTOR

Lic. Jorge Ramírez

Ingeniero Comercial, Coach, Consultor e Investigador, Especialista en CX.

Es Consultor y Facilitador formado en Paraguay y Argentina, e instructor de capacitación empresarial.

Imparte charlas, talleres y conferencias en áreas tanto de Desarrollo Personal como de Desarrollo Profesional y Organizacional. Especialista en Liderazgo, Equipos, Ventas, Marketing y Experiencia del Cliente.

En su trayectoria profesional se destacan la consultoría, el asesoramiento y capacitación a diversas empresas de distintos rubros. Estas actividades le han permitido compartir sus conocimientos y experiencias con cientos de personas, tanto jóvenes como adultos.

Colaborador en medios de comunicación escrita en las áreas de Ventas, Marketing, ATC y Liderazgo desde el año 2008 hasta la fecha.

Es Ingeniero Comercial de la Universidad Americana de Asunción. Tiene estudios en Alta Gerencia para Dirección de Ventas y Marketing de la World Sales Academy (NY-USA) Filial Paraguay; formación como Coach Profesional de Resultados (Lambent), Coaching de Equipos Outdoor (BA-ARG) y Practitioner BELBIN (BELBIN SPAIN). Su doctrina es trabajar con pasión.