

CURSO:

CONEXIÓN POSTVENTA: CREANDO EXPERIENCIAS



GESTIÓN EMPRESARIAL

OBJETIVO

Brindar herramientas y estrategias prácticas que ayuden a generar un compromiso con el cliente, logrando su fidelización para potenciar las ventas y aumentar el tiempo de vida del cliente con la empresa, creando un vínculo psicológico y emocional con la marca. Asimismo, generar espacios que permitan pensar más como cliente, haciendo que el ciclo de la venta vuelva a comenzar con el relevamiento de necesidades.

PÚBLICO OBJETIVO

Todas aquellas personas que buscan potenciar sus habilidades de ventas con el objetivo de generar mayores resultados.

DURACIÓN

8 hrs. reloj

METODOLOGÍA

El curso se desarrolla mediante sesiones presenciales con enseñanzas 100% prácticas y adaptadas a la realidad actual. Además, contempla lecturas de apoyo, trabajos prácticos individuales y en equipo, análisis de casos, autodiagnósticos y revisión de actividades con acompañamiento del instructor.

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%.

Además, los participantes que elijan la modalidad online (si el curso aplica), deben tomar en cuenta solo se considerará asistencia si se encuentran en la clase con la cámara prendida.

Este tiene las siguientes características:

CURSO:

CONEXIÓN POSTVENTA: CREANDO EXPERIENCIAS



GESTIÓN EMPRESARIAL

- **Metadatos Integrados:** Cada credencial digital contiene datos que describen la información clave de la certificación, incluidos 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.
- **Verificación en tiempo real:** Puede ser verificada en tiempo real a través de un enlace web o un código QR.
- **Socialización:** El titular puede compartir sus credenciales directamente en plataformas profesionales como LinkedIn, en redes sociales o incluirlas en sus firmas de correo electrónico.

CONTENIDO

Estrategia y Fidelización Post Venta

- Conocer al cliente y generar confianza mediante PNL.
- Anticipación de ventas y conocimiento del entorno del prospecto.
- Técnicas para identificar necesidades y puntos de dolor.
- Análisis de la posventa según el tipo de cliente.
- Estrategias de fidelización según estilos de personalidad.
- Generación de confianza y lealtad.
- Gestión de bases de datos después de la venta.
- Segmentación de clientes.
- Posicionamiento de marca.
- Impulsores de lealtad en productos y servicios.
- Estrategias para mantener el contacto con los clientes.
- Construcción de relaciones sostenibles.
- Venta transaccional vs. venta relacional.
- Medios de comunicación con los clientes.

CURSO:

CONEXIÓN POSTVENTA: CREANDO EXPERIENCIAS



GESTIÓN EMPRESARIAL

- Desarrollo de alianzas estratégicas que incrementen el valor para el cliente.

INSTRUCTOR

Miguel Alberto Flores

Licenciado en Administración de Empresas, con Diplomado en Educación Superior y Gestión Pedagógica, y especialización en Coaching de Ventas, Neuroventas y Programación Neurolingüística (PNL). Es Coach certificado bajo la metodología LAMBENT por la International Coaching Community (ICC) de Inglaterra y Customer Experience Expert CXM 360 certificado por IZO (España).

Cuenta con certificaciones como Auditor Interno de Sistemas de Calidad ISO 9001:2008, Facilitador certificado en la metodología COPC (Customer Operations Performance Center), Gestión de Cultura Organizacional y Engagement, Practitioner en PNL, metodología BELBIN® Team Roles y la metodología LEGO® SERIOUS PLAY®.

Posee una sólida trayectoria en formación, experiencia del cliente, ventas y desarrollo organizacional. Se desempeñó como entrenador del Customer Performance Center de Tigo, donde lideró la formación de operadores de atención al cliente y ventas a nivel nacional. Posteriormente fue Director Nacional de la Universidad RE/MAX Bolivia y actualmente es socio consultor y facilitador en Talentum.

Su experiencia integra coaching, liderazgo, cultura organizacional, experiencia del cliente y desarrollo de habilidades comerciales, acompañando a empresas y equipos en la mejora de su desempeño y la creación de experiencias de alto impacto para sus clientes.