



## Programa de Expertos Liderazgo e Innovación en Atención al Cliente



### OBJETIVO PRINCIPAL

El objetivo principal del programa es que los participantes sean capaces de impulsar sus equipos de atención al cliente a su próximo nivel de desempeño y productividad. Muchos equipos de atención al cliente llegan a un punto de *aparente inercia* y sus jefes o coordinadores necesitan nuevos enfoques y herramientas para motivarlos y dinamizarlos, y alcanzar nuevos niveles de efectividad en la atención al cliente.

El programa también está dirigido a aquellos ejecutivos de atención al cliente que buscan incrementar su efectividad en sorprender y deleitar a sus clientes, hacer carrera, quienes aspiran a ser jefes o coordinadores de equipos de atención al cliente y/o aquellos que buscan ejercer un rol de liderazgo en sus equipos.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Diseñar acciones creativas para sorprender y deleitar a sus clientes
2. Manejar exitosamente a clientes difíciles
3. Utilizar las ventas como un servicio adicional de atención al cliente
4. Definir su estilo de liderazgo en el marco del empoderamiento de sus equipos de atención al cliente.
5. Cuestionar sus propios modelos mentales de las causas del éxito en sus relaciones con los clientes, colegas y superiores.
6. Moldear su lenguaje de acuerdo a una mentalidad positiva de éxito y abundancia.
7. Identificar los comportamientos, actitudes y formas de pensar que necesitaran para trabajar adecuadamente en equipo y lograr el objetivo de atención al cliente
8. Aplicar la herramienta EDS - GE para equipos de alto rendimiento en ventas.

### COMPONENTES TEMÁTICOS

El programa empieza con el proceso de innovación en la atención al cliente, luego se ven herramientas y enfoques para formar un equipo de alto rendimiento en la atención al cliente y por último se profundiza en los estilos de liderazgo que llevan a los equipos a un crecimiento de la satisfacción del cliente. El programa tiene tres componentes temáticos:

1. Innovación en la Atención al Cliente
2. Equipos de Alto Rendimiento en la Atención al Cliente
3. Liderazgo Empoderador

El tema de la *motivación* está integrado a los tres componentes y responde a las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo manejar el estrés que implica la atención al cliente y mantenerse motivado y en acción?
2. ¿Cómo afecta mi comportamiento como jefe en la motivación de mi equipo? ¿Cuál debe ser mi estilo de liderazgo si quiero un equipo motivado más allá del corto plazo?



## Programa de Expertos Liderazgo e Innovación en Atención al Cliente



3. ¿Cuáles herramientas puedo utilizar para retroalimentar de una forma motivadora a los miembros de mi equipo.

### MODALIDAD Y METODOLOGÍA

Cada participante tiene que estar dispuesto a dedicar 30 horas al programa, de los cuales 12 serán **presenciales** (tres talleres de 4 horas) y 18 horas de manera **virtual**. Las horas virtuales se adecuan al horario de cada participante y no es necesario que los participantes accedan a la plataforma de manera simultánea.

El resultado que se espera trasciende la mera asimilación de información. Cada tema que se avanza en los talleres y en la plataforma integra la teoría con la práctica, sentando así, las bases para el desarrollo sistemático de competencias. Cada competencia involucra aprender a pensar y actuar en una esfera específica de acción. Por ejemplo, en el tema de trabajo en equipo, los participantes desarrollarán la capacidad de influir sin dominar. En el tema de liderazgo, los jefes aprenderán algunas técnicas de resolución de conflictos.

### CALENDARIO DE TALLERES PRESENCIALES

Talleres Presenciales	
(Primer taller) Innovación en la Atención al Cliente	Jueves 8 de mayo de 2014 de 15:00 a 19:00
(Segundo taller) Equipos de alto rendimiento	Jueves 22 de mayo de 2014 de 15:00 a 19:00
(Tercer taller) Liderazgo Empoderador	Jueves 5 de junio de 15:00 a 19:00

### FACILITADOR DEL PROGRAMA

El consultor asignado para facilitar el taller es el **Dr. Riaz Shoaie Baker**. Es administrador de empresas con 15 años de experiencia en puestos de liderazgo y coaching gerencial. Al mismo tiempo, cuenta con una sólida formación en Educación (Maestría y Ph.D.) lo cual le permite asegurar un profundo aprendizaje para los participantes en sus talleres de capacitación. Participó en programas de capacitación del Banco Mundial, BID,

GTZ-PROAPAC, entre otros. Facilitó más de 200 conferencias y talleres en temas relacionados. También es profesor de postgrado en la UAGRM y en la Universidad Nur. Es autor de "*Liderazgo Empoderador*" a ser publicado en Diciembre del presente año. En el 2012, el Dr. Shoaie fue el consultor asignado para colaborar con las siguientes empresas de nuestro medio:

CÁMARA DE COMERCIO E INDUSTRIA BOLIVIANO-ALEMANA

Av. El Trompillo Nro. 573 Telf.: 3524484 int. 288/220

Contactos:

Graciela Gomez (gg@ahkbol.com)

Lorena Puglia (lp@ahkbol.com)



Programa de Expertos  
**Liderazgo e Innovación en  
 Atención al Cliente**



### SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

El propósito de la evaluación es la retroalimentación para el mejoramiento del desempeño. En este sentido, a lo largo del taller y las interacciones virtuales, el facilitador estará retroalimentando a los participantes. No existe un sistema de calificación donde algunos pasan y otros se aplazan. Sin embargo, se recomienda que cada participante cumpla con los siguientes requisitos para disfrutar de un aprendizaje óptimo:

1. Asistir al menos al 80% de los talleres de capacitación.
2. Participar activamente en los talleres de capacitación
3. Realizar oportunamente todos los ejercicios y lecturas ofrecidos en la plataforma virtual. Para recibir los certificados del programa tienen que haber realizado al menos el 80% de las lecciones y ejercicios.

Al finalizar el programa, se hará mención especial y honorífica a aquellos estudiantes que se destacaron en su participación. Todos aquellos participantes que cumplen con los requisitos recomendados, recibirán un certificado de participación en el taller.

### INVERSIÓN

**Socios:** Usd. 170.-  
**Público en General:** Usd. 190.-



Programa de Expertos  
**Liderazgo e Innovación en  
Atención al Cliente**



## FORMA DE PAGO

El pago puede realizarse vía depósito en la cuenta corriente en Dólares americanos: **201-5013172-2-23** del Banco de Crédito de Bolivia BCP, enviar papeleta de depósito al correo [gg@ahkbol.com](mailto:gg@ahkbol.com) para la facturación, o directamente en nuestras oficinas: Av. El Trompillo Nro. 573

## DATOS DE CONTACTO

**Lugar:** Salón Auditorio de la Cámara Alemana. Av. El Trompillo Nro. 573  
**Inscripciones:** Telf.: 3524484 int-. 288/220

- Graciela Gómez ([gg@ahkbol.com](mailto:gg@ahkbol.com))
- Lorena Puglia ([lp@ahkbol.com](mailto:lp@ahkbol.com))