

SEMINARIO PRESENCIAL O VIRTUAL

"CUSTOMER EXPERIENCE": "EL SERVICIO AL CLIENTE DE HOY CON INTELIGENCIA EMOCIONAL"

(Duración 8 horas o a requerimiento personalizado del cliente)

DESCRIPCION

Esta área transforma la interacción comercial en experiencias memorables que generan lealtad y conversión, combinando empatía genuina, comunicación estratégica y manejo emocional bajo presión. A través de vivencias corporales y relacionales del Método Psiquis, los participantes convierten cada contacto con el cliente en una oportunidad de conexión profunda que impulse decisiones de compra conscientes.

DIRIGIDO A:

Profesionales, líderes, coordinadores, equipos de trabajo o cualquier persona interesada en mejorar sus habilidades para brindar una experiencia memorable a sus clientes con excelencia.

OBJETIVO GENERAL:

Que los participantes **vivan, comprendan y transformen** su forma de atender a clientes internos y externos, desarrollando conciencia emocional, actitud de servicio y compromisos reales de mejora, aplicables de inmediato en su vida personal y profesional.

Metodología Psiquis:

- **ÁREA DE JUEGO O ROLE PLAY:** Movimientos corporales de los participantes relacionados a la temática como primera herramienta de aprendizaje.
- **ÁREA DE MESAS CREATIVAS:** Lectura de casos reales, videos, test de autodescubrimiento; y autoanálisis con preguntas reflexivas y su aplicación efectiva en sus vidas personales y profesionales para empoderarlos a la excelencia.
- **ÁREA DE GRUPO DE APOYO Y TERAPIA DE INTEGRACIÓN:** Los participantes en unidad se comunican e identifican el problema y sus soluciones, para realizar sus cartas compromiso y plan.

TEMARIO

MÓDULO 1. El nuevo reto del servicio al cliente (Conciencia y contexto)

1. El reto del servicio al cliente hoy

- o El cliente actual: emocional, informado y exigente
- o De la atención al cliente a la experiencia memorable

2. El arte del servicio con excelencia

- o Servicio vs. experiencia
- o El impacto emocional del trato humano
- o El cliente recuerda cómo lo hiciste sentir

MÓDULO 2. El factor humano: “Yo como herramienta de servicio”

3. Características personales del profesional de servicio excepcional

- o Empatía, escucha activa, presencia y coherencia

4. La actitud como clave del éxito

- o Actitud reactiva vs. actitud consciente
- o Elegir servir desde la excelencia

5. Clientes internos y externos

- o Cómo mi trato interno impacta al cliente final

◆ Área de Mesas Creativas:

- Test de autodescubrimiento
- Casos reales
- Autoanálisis: ¿Qué tipo de experiencia genero yo?

MÓDULO 3. Técnicas y comportamientos que marcan la diferencia

6. Técnicas efectivas para iniciar, desarrollar y cerrar la atención

- o Primer contacto: generar confianza

- o Desarrollo: claridad y conexión

- o Cierre: dejar huella positiva

7. Comportamientos que destruyen el servicio

- o Los 7 pecados capitales del servicio al cliente

- o Microactitudes que generan rechazo

Mesa Creativa: **Role Play guiado:**

- Conductas correctas vs. incorrectas

- Retroalimentación grupal consciente

MÓDULO 4. Gestión emocional en momentos críticos

8. Inteligencia emocional aplicada al servicio

- o Autocontrol emocional

- o Empatía en situaciones difíciles

9. Manejo de quejas y clientes molestos

- o Qué hacer (y qué NO hacer)

- o Cómo transformar una queja en oportunidad

10. Tipos de clientes y cómo tratarlos

- Cliente difícil, silencioso, exigente, impulsivo

- Adaptación del estilo de atención

◆ Metodología Psiquis: **Área de Grupo de Apoyo e Integración:**

- Compartir experiencias reales

- Identificar bloqueos emocionales

- Construcción colectiva de soluciones

MÓDULO 5. Integración y compromiso personal

11. Diseño del Plan Personal de Excelencia en Servicio

- Qué voy a cambiar

· Cómo lo voy a aplicar

· Desde cuándo

12. Taller vivencial de casos

· “¿Cómo respondería usted al cliente...?”

· Casos reales del entorno de los participantes

Metodología Psiquis:

Carta Compromiso y Plan de Acción Personal

Cierre emocional y reflexivo.

BENEFICIOS ORGANIZACIONALES:

- Se mejora la visión reflexiva de la importancia de un servicio a cliente de excelencia, consciente e integral comprometido con la mejora continua.
- Se hará una reflexión sobre las habilidades claves para aplicarlo al éxito personal y profesional

FORMA DE EVALUACIÓN:

- Retroalimentación y participación activa de los asistentes a la charla de forma dinámica.
- Breve reflexión final de los puntos vistos y el compromiso final del participante.

FACILITADORA:

Msc. Solange Mayo – Consultora Internacional



- Licenciada en Comunicación Social. Mención en Publicidad y Relaciones Públicas con honores.
- Magíster en Gerencia de Mercadeo (URBE), con amplias investigaciones en el área de Comportamiento del Consumidor, raíz de la cual emerge la creación del Método Psiquis y su implementación a nivel internacional en países como: Venezuela, Panamá, Costa Rica, Nicaragua, Brasil, Ecuador, y Colombia.
- Creadora del Método Psiquis y quien en más de 22 años de experiencia lo ha aplicado exitosamente a Nivel de Escuelas de Negocios en Latinoamérica y Centro América, la base de la creación fue en la Universidad de Surrey-Inglaterra como resultados de una propuesta de investigación.
- Periodista, investigadora, escritora y conferencista internacional. Productora nacional independiente y conductora, que la ha llevado a países como: Grecia, España, París, Noruega, Holanda, Inglaterra.
- Escritora de artículos especializados en el área de mercadeo, marcas y franquicias para la revista internacional OGGI MARCAS Y FRANQUICIAS con presencia en EEUU, Panamá y Bogotá.
- Comunicadora Bilingüe y responsable del desarrollo de equipos y líderes en ventas y tele ventas en pro de contribuir al crecimiento profesional y productivo empresarial de más de 3600 empresas a nivel latinoamericano.

