

TALLER

SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE 5.0

TALLER INTENSIVO PRESENCIAL DE 3 HORAS.

Diseñado para generar aprendizajes aplicables desde el primer día. La dinámica combina exposición conceptual, análisis de casos reales y herramientas prácticas para trasladar inmediatamente al contexto laboral de los participantes.

PÚBLICO OBJETIVO

Este programa está dirigido a organizaciones, equipos y profesionales que interactúan con clientes, usuarios o ciudadanos. Especialmente recomendado para:

- Empresas de servicios y atención al público
- Instituciones educativas y de salud
- Organismos públicos y municipales
- Comercios y emprendimientos
- Equipos de ventas, recepción y atención al cliente
- Líderes que buscan instalar una cultura de servicio en su organización

El Arte de Conectar: Servicio Humano en la Era Digital

Construí la cultura de servicio de tu empresa y transformá la experiencia de tus clientes, diseñando un modelo adaptado a tu organización. ¿Sabías que un cliente satisfecho es una transacción, pero un cliente emocionado es un embajador de por vida? Servir no es un trabajo. Es un superpoder.

En un mundo lleno de pantallas y **procesos automatizados**, lo que los clientes más buscan es sentirse escuchados y valorados. La atención al cliente dejó de tratarse solo de resolver problemas: hoy implica gestionar emociones, diseñar experiencias y **construir vínculos duraderos**. La diferencia entre empresas ya no está en el producto o servicio, sino en cómo hacen sentir a las personas.

El **Arte de Conectar** es un programa de impacto diseñado para convertir cada interacción en una oportunidad estratégica. No se trata de aprender guiones automatizados, sino de entrenar inteligencia emocional y habilidades de comunicación para dejar de "atender" y comenzar a **crear experiencias memorables**.

Este entrenamiento permitirá:

- Analizar fortalezas y áreas de mejora en la organización.
- Reducir conflictos y estrés en el servicio, gestionando momentos críticos para fidelizar clientes.
- Dominar la comunicación asertiva en canales digitales y presenciales.
- Transformar quejas en oportunidades de crecimiento empresarial.

¿Estás listo para ser el profesional que nadie olvida?



CENTRO DE
LIDERAZGO SUSTENTABLE
Influenciar positivamente

Centro de Liderazgo Sustentable
Ayacucho 2267 – Posadas, Misiones, Argentina. Tel: +54 9 376 4667657
rodriguezaguero@gmail.com | www.liderazgosustentable.com.ar

En qué consiste el programa

¿Estás listo para ser el profesional que nadie olvida?

MÓDULO I — EXPERIENCIA DE SERVICIO

La nueva mentalidad del servicio al cliente

- De la transacción a la relación
- Principales causas de insatisfacción del cliente
- El cliente moderno: expectativas e inmediatez
- El propósito del anfitrión y su impacto en el negocio
- La actitud como factor clave del resultado

MÓDULO II — EL FACTOR HUMANO

Herramientas de comunicación de alto impacto

- Escucha activa y validación emocional
- Comunicación efectiva en el servicio
- Tipos de clientes
- Lenguaje positivo y PNL
- Comunicación en entornos digitales y presenciales
- Liderazgo de equipos y empowerment

MÓDULO III — EL EFECTO WOW

Cultura de servicio y liderazgo

- El servicio como sistema operativo de la empresa
- Gestión emocional y prevención del burnout
- Comunicación con intencionalidad
- Manejo de quejas y recuperación de clientes
- Servicio postventa y momentos de la verdad
- Personalización y huella del cliente
- Liderazgo de servicio y liderazgo consciente

POR QUÉ FUNCIONA



Porque nadie puede dar lo que no recibe. Si querés que tus colaboradores sorprendan al cliente, primero tenés que crear una cultura que los inspire a hacerlo.

El liderazgo de servicio combinado con liderazgo consciente permite construir organizaciones donde el servicio no es un departamento, sino una forma de operar.

¡NO TE QUEDES ESPECTANTE!

Postergar la profesionalización del servicio tiene un costo silencioso: clientes que no regresan, conflictos que se repiten y oportunidades que se pierden sin ser detectadas. **Si querés que tu organización deje de reaccionar ante problemas y empiece a diseñar experiencias que fidelicen, este taller es el punto de partida.**

LA GARANTÍA DE EXCELENCIA

El valor diferencial de este taller radica en la fusión de dos miradas complementarias y de alto valor profesional por expertise y trayectoria:

FACILITADORES



Eddi Selva Bareiro. (Coaching Ejecutivo y de Vida). **Aporta la metodología, la profundidad introspectiva y las técnicas de comunicación avanzada. Su experiencia como Coach referente asegura que los participantes trabajen sus barreras internas para liberar su potencial.** Relaciones Públicas e Imagen Institucional. **Posgrado en Comunicación Institucional.** Esp. Neuro Ventas – Neuro Oratoria – P.N.L – Inteligencia Emocional. **Profesional Coach Ejecutivo – Empresarial.** Miembro de la Confederación Interamericana de Coaching.

Claudio Rodríguez Agüero. (Liderazgo Sustentable) **Aporta la visión macro, la estructura del liderazgo sustentable y la experiencia de campo en la gestión de trayectorias exitosas. Su enfoque garantiza que las herramientas tengan un impacto real en el liderazgo de equipos de Alto Rendimiento.** Coordinador Regional NEA del Programa de Habilidades Blandas y Liderazgo – Fundación Argennova y Maxwell Leadership Foundation. **Autor de libros.** Fundador y Director del Centro de Liderazgo Sustentable. **Secretario Académico del Instituto Privado de Alta Capacitación (IPAC).** Director de Diplomatura Universitaria en Liderazgo Sustentable y Oratoria Influyente (UFASTA).



Consultanos para diseñar una experiencia adaptada a tu organización.

