



WORKSHOP

# COACHING ESTRATÉGICO DE SERVICIO AL CLIENTE

Del 16 al 27 de julio



RESERVAS E INSCRIPCIONES  
[capacitaciones@cainco.org.bo](mailto:capacitaciones@cainco.org.bo)  
Telfs. 338 3341 - 338 3309

ver  
más



750-08322

ALIADOS ESTRATÉGICOS



AUSPICIADORES



WORKSHOP

# COACHING ESTRATÉGICO DE SERVICIO AL CLIENTE



Del 16 al 27 de julio

## CONTENIDO TEMÁTICO

### ● MÓDULO 1: Preguntas claves

- ¿A qué se dedica tu negocio?
- ¿Quién es tu cliente?
- ¿Qué hacemos bien que tenemos que seguir haciendo?
- ¿Qué debo eliminar?
- ¿Qué es aquello que hoy no existe que de existir ayudaría a alcanzar la visión de servicio que tenemos?

### ● MÓDULO 2: Servicio de calidad

- Definición del servicio de calidad
- Claves para un servicio de calidad

### ● MÓDULO 3: Competencias en el servicio

- Puntos de servicio y puntos de dirección
- Competencia consciente

### ● MÓDULO 4: Administrando el servicio de calidad

- El mejor directivo
- Administración del servicio de calidad

## INSTRUCTOR

Msc. Juan Carlos Montoya  
**LIFE & BUSINESS COACH**

Comunicador Social y Coaches Certificados por la Academia Internacional de Coaching de Brasil, avalada por la ICF (International Coach Federation) y por FG Consulting. Tienen la certificación internacional para diseñar estrategias de Servicio al Cliente, impartida por Service Quality Institute, Es fundador de la empresa ALTO RENDIMIENTO INTERNATIONAL COACHING, con la cual imparte entrenamiento en empresas, promoviendo cambios significativos y duraderos en lo que se refiere a la actitud y el comportamiento de las personas. Destaca sus trabajos como Coaches empresariales con marcas reconocidas como ser ENTEL, FARMACORP, GRUPO SION, GRUPO EMPRESARIAL RIVERO, GRUPO FE, HANDOVER GROUP, CASA DEL TENIS, entre otras en el territorio nacional y BALTIC CONTROL una transnacional en la certificación de calidad en Lima, Perú.

Se ha desempeñado por 20 años como docente universitarios de pregrado y postgrado en varias universidades tales como ser: Universidad Evangélica Boliviana, Universidad Privada Cumbre, UCEBOL, Universidad Bethesda, Universidad Privada Domingo Savio.

Sus programas de formación (talleres, seminarios, conferencias) han ayudado a la transformación de unas 20 mil personas a lo largo de estos años en temas de liderazgo, desarrollo personal, motivación, oratoria, autoestima, inteligencia emocional, servicio al cliente, ventas, alto rendimiento, etc. Sus programas son altamente efectivos porque combinan las herramientas del Coaching y la Programación Neurolingüística.

RESERVAS E INSCRIPCIONES  
Av. Las Américas N° 7  
Iris Chávez  
T: 3 - 383341  
iris.chavez@cainco.org.bo

INVERSION  
Empresas asociadas Bs. 1.280  
Público en general Bs. 1.800  
FECHA Y HORA  
Del 16 al 27 de julio de 2018  
De 19:00 a 22:00 Hrs.



750-08322

capacitaciones@cainco.org.bo

ALIADOS ESTRATÉGICOS

AUSPICIADORES

