

Diplomado en Gerencia del Servicio y Experiencia del Cliente

Presentación:

El Diplomado en Gerencia del servicio y Experiencia del Cliente te permitirá adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para diseñar, implementar y gestionar estrategias efectivas de experiencia del cliente (CX) en las organizaciones. Aprenderás a comprender las necesidades y expectativas de los clientes, a medir y evaluar la experiencia del cliente, y a desarrollar e implementar iniciativas que mejoren la satisfacción y lealtad de los clientes.

"Cada cliente es una historia, una oportunidad para marcar la diferencia". Un servicio al cliente excepcional no es solo un objetivo, es una filosofía que debe impregnar toda la organización. Por lo tanto, cada miembro de la organización debe asumir la actitud de servir, porque, aunque el cliente no siempre sea el rey, al ponerlo en primer lugar, podemos construir relaciones duraderas y fomentar el crecimiento a largo plazo de nuestro negocio.

La consigna debe ser: "Trabajemos juntos para crear experiencias positivas y duraderas para nuestros clientes". Las palabras sinceras y la atención genuina pueden marcar una gran diferencia en la experiencia del cliente.

Logros:

- Adquirirás una visión estratégica de la experiencia del cliente.
- Aprenderás a diseñar e implementar estrategias efectivas de CX.
- Desarrollarás habilidades para medir y evaluar la experiencia del cliente.
- Aprenderás a utilizar herramientas y tecnologías para la gestión de la experiencia del cliente.
- Fortalecerás tu capacidad para liderar equipos de CX.
- Mejorarás las habilidades de comunicación y resolución de problemas.

Dirigido a:

Este diplomado está dirigido a profesionales que trabajan en áreas relacionadas con la atención al cliente, la experiencia del cliente, la mercadeo, las ventas y las operaciones. También está dirigido a empresarios y emprendedores que buscan mejorar la experiencia del cliente en sus negocios.

SALAMANCA

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

Estructura Académica:

Asignatura o Módulo	Descripción del Tema	Horas dedicadas a la temática
Curso1: El Servicio al Cliente como Experiencia.	- Rol de la Gerencia del Servicio. - Conceptos básicos del servicio - Elementos diferenciadores en el servicio - La importancia del servicio en las relaciones humanas - Del servicio a la experiencia del cliente - ¿Qué es la experiencia al cliente? ▪ La experiencia como base de la recompra ▪ El efecto endorfina como motivante a la recompra - La diferencia como valor - La definición de la estrategia de servicio	20
Curso 2: Marketing Interno: el servicio nace en casa.	- La importancia del endomarketing - De Recurso Humano a Cliente Interno. - Beneficios del marketing interno en la gestión de personas. - Cómo desarrollar e implementar un plan de mercadeo interno. - Sentido de pertenencia vs compromiso. - Campañas internas para despertar pasión: Enamoramiento del cliente interno. - Branding interno. - Felicidad organizacional: la felicidad como servicio.	20
Curso 3: La experiencia del servicio.	- Herramientas claves para desarrollar el servicio. - El customer journey: mapa del viaje del cliente. - Blueprint - CRM - Diseño de la experiencia - Las brechas del servicio - Los actores del viaje del cliente - Métricas del CX - Comunicación persuasiva y Retroalimentación efectiva.	20

SALAMANCA

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

Curso 4: Marketing relacional: relacionamiento con el cliente.	- Pirámide de clientes: no todos los clientes son iguales - Estrategia por grupos de clientes - La psicología del trato al cliente - Adquisición de clientes y prospectos. - Retención, fidelización de clientes y reactivación de clientes. - Canales de atención tradicionales y nuevas tendencias - Multicanalidad – Omnicanalidad - Desarrollo de estrategias de contacto	20
Curso 5: medición e indicadores del servicio.	- Por qué medir la satisfacción de los clientes - La importancia de la valoración por parte del cliente - Balance Score Card - Modelos tradicionales en la medición del servicio - La retroalimentación de los indicadores - ¿qué hacer con los indicadores? - Campañas de mejoramiento continuo - Indicadores actuales para la medición de la satisfacción	20

Duración

Cinco (5) módulos de intensidad, estructurados como cursos certificables, para un total de 120 horas de duración. 100 presenciales y 20 de trabajo autónomo (Opción de certificación independiente por curso de 24 horas con pago fraccionado).

Horario

Viernes de 5:00 PM a 9:00 PM
Sábados de 2:00 PM a 6:00 PM.

Inicio: Por establecer. *La apertura del programa estará sujeta al número de personas inscritas en el diplomado.

Valor de Inversión: \$1.500.000

Egresados y funcionarios activos: \$1.300.000

SALAMANCA

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

Metodología a desarrollar:

Los diferentes módulos del programa combinan exposiciones magistrales del profesional desarrolladas en conjunto con estudios de caso, debates, entrevistas, talleres y actividades en clase que le permiten al estudiante interiorizar los contenidos que se presentan.

Certificación y requisitos de aprobación

La Institución otorga el certificado a los estudiantes que cumplan con un mínimo de asistencia del 80% y realicen las actividades correspondientes a cada uno de los módulos.

Perfil del Docente:

Nuestro cuerpo docente es de alta preparación, con experiencia y competencias en la temática asignada. **Los docentes y la fecha de inicio pueden estar sujetos a modificaciones sin previo aviso.

Contáctenos:

Funcionario designado: Mg. Campo Elías Camacho Marín

Email institucional: Marketing@cues.edu.co
admisiones@cues.edu.co

SALAMANCA

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA