

Diplomado online en Gestión de la experiencia del cliente



[VIGILADA MINEDUCACIÓN Res. 1220 de 2016]

Presentación

El 80% de los líderes de las empresas piensan que entregan una experiencia superior, pero solamente el 8% de sus clientes están de acuerdo (Allen, 2005). El mercado actual está cambiando de lo transaccional a lo experiencial, ya no es suficiente con entregar un producto o servicio oportunamente y que este cumpla con las especificaciones, de hecho, eso es lo mínimo que sus clientes esperan.

A través de este diplomado aprenderás los fundamentos de la gestión de la experiencia del cliente y cómo combinar metodologías de planeación estratégica, gestión del cambio, mejora continua, mercadeo, transformación digital y diseño de servicios para implementar y contribuir a un programa o área de gestión de la experiencia del cliente, y así orientar a tu organización hacia prácticas centradas en el cliente.

Dirigido

Líderes de áreas de servicio al cliente y experiencia del cliente, profesionales de áreas administrativas, mercadeo, ventas, operaciones, comercial, comunicaciones, planeación estratégica, recursos humanos y en general todas las áreas que tengan influencia en la satisfacción y fidelización de clientes, proveedores y colaboradores.

Horario

Las sesiones online se desarrollarán los días viernes de 6:30 a 9:30 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Inversión

El valor de la inversión es de \$2'200.000.

**Centro de Consultoría
& Educación Continua**

Informes: ☎ 3104994392 ☎ 3218200 /opción 4
formacion@javerianacali.edu.co



Pontificia Universidad
JAVERIANA
Cali

[VIGILADA MINISTERIO DE EDUCACIÓN, RES. 1220 DE 2016]

Contenido

Introducción a la experiencia del cliente

- Del servicio a la experiencia.
- Gestión del cambio en las organizaciones.
- Cultura centrada en el cliente.

Gerencia de la experiencia del cliente

- Experiencia del cliente.
- Experiencia del colaborador.
- Experiencia del producto.
- Experiencia de la marca.

El área de experiencia del cliente

- Dirección o gerencia de experiencia del cliente.
- Fidelización.
- Canales de experiencia del cliente.
- Programa Voz del cliente (VoC).
- Gestión de la información.

Diseño estratégico de experiencias

- El pensamiento automático vs el racional.
- La naturaleza de la motivación.
- La mente al servicio de las emociones.
- Componentes cognitivos del diseño.

Introducción a Design thinking

- Principios del Design thinking.
- Etapas del Design thinking.
- Empatía.
- Definición de necesidades.
- Ideación.
- Prototipado.
- Validación

**Centro de Consultoría
& Educación Continua**

Informes: ☎ 3104994392 📞 3218200 /opción 4
formacion@javerianacali.edu.co

Herramientas de diseño de servicios

- Marketing sensorial.
- Momentos de verdad.
- Customer Journey Map.
- Service Blueprint.
- Personas.
- Storytelling.

Relacionamiento con el cliente

- CRM.
- Multicanalidad.
- Omnicanalidad.

Programa de experiencia del cliente

- Incorporando la experiencia del cliente al Plan estratégico de la organización.
- Indicadores estratégicos de la experiencia del cliente.
- Cambios organizacionales.
- Aplicando el Customer Journey Map.
- Estándares, protocolos, técnicas y guiones.

Mantenimiento de la experiencia del cliente

- Inducción del colaborador.
- Programa de Formadores en servicio al cliente.
- Encuestas.
- Programa de Cliente incógnito (Mystery Shopper).
- Manual de la experiencia del cliente.