

Educación
CONTINUA

UVM

CURSO

Diseño de Experiencias de Servicio al Cliente

Aula Virtual | 4 meses

Objetivo

- Aplicar las tendencias más recientes en términos de Servicio a Clientes a Nivel Mundial.

Aprenderás...

- Los prestadores de servicio y líderes de la industria de la hospitalidad requieren de nuevas habilidades para lograr competir en un mundo tan volátil e incierto como el que vivimos hoy, las metodologías tradicionales de servicio a clientes ya no son suficientes, el ingrediente de innovación en Customer Experience es fundamental para lograr fortalecer el posicionamiento de las empresas en el mercado.

Este programa esta dirigido a ...

- Ejecutivos de nivel gerencial o directivo.

Este programa esta dirigido a ...

- Video introductorio
- 4 cápsulas de aprendizaje
- 4 actividades (quizzes) de reforzamiento
- Proyecto transversal
- 8 materiales de lectura y ejercicios complementarios
- Acceso en dispositivos móviles
- Evaluación
- Diploma

MÓDULOS

01 Customer Centricity

Analizar la experiencia de servicio a cliente identificando los momentos en los que hay mayor intercambio de valor como una herramienta de diagnóstico.

1. Customer Experience Journey Map
2. Mapa de Empatía
3. Touch y Pain Points
4. Momento de la Verdad
5. Customer Blue Print

02 Medición y gestión de indicadores de servicio

Diseñar los mecanismos de medición del servicio a clientes como una herramienta de inteligencia de mercado.

1. Satisfacción de las expectativas del cliente
2. La medición como información de mercado
3. Net promoter Score
4. Diseño de la evaluación
5. Implementación y automatización de la medición

MÓDULOS

03 Modelo de Servicio y Gestión de Quejas

Entender la lógica a través de la cual el servicio genera valor para el cliente en el contexto actual a través del uso de mejores prácticas.

1. Modelo de Servicio Disney
2. Disney Compass
3. Modelo de Negocio
4. La queja como regalo
5. Proceso de gestión de quejas

04 Service Design Thinking

Aplicar la metodología Design Thinking como hilo conductor de la innovación y diseño de Customer Experience.

1. Proyecto de Innovación en el servicio
2. Entendimiento del Problema
3. Diseño de la solución
4. Tecnologías de la información aplicadas al servicio
5. Evaluación de la iniciativa

PROFESORES

Juan Manuel Salas Guevara

MBA

GRADOS ACADÉMICOS

- Maestría en Ciencias con Especialidad en Administración de Negocios.
- Diplomado en Administración de Recursos Humanos - Cambridge University
- Diplomado en Habilidades Directivas - Universidad Iberoamericana
- Ingeniero en Sistemas Electrónicos - Tec de Monterrey

COLABORACIÓN CON EMPRESAS

- Actualmente es Director Académico del Instituto Iberoamericano de Administración de Negocios y Director de Consultoría en BLGroup, empresa dedicada a la consultoría empresarial; ha dirigido y colaborado en proyectos para más de 80 clientes del sector público y privado en México y el extranjero de sectores diversos como la comercialización, servicios y manufactura. Es instructor certificado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social desde 2005 y por el CONOCER, está certificado como Coach Ejecutivo y en las metodologías Lego® Serious Play, Points of You®, KAOS Pilot®, Design Thinking e Innovación, Wake Up Brain®, SCRUM®, FIRO-B®, Disney®, Efecto WOW, Psicología y Organizaciones Positivas, PlayMobil® Pro, Ventas Estratégicas® y SAFESTART®.

Beneficios de estudiar un curso



Temas actualizados y de vanguardia

Con gran capacidad de actualización y reinversión al ser de una duración más corta que otros posgrados, un diplomado te ofrece una capacitación enfocada en temas relevantes y de alta demanda para el mercado laboral.



Capitaliza lo aprendido

El alto enfoque práctico y estratégico de un Curso hace que cada módulo sea aplicable desde el primer día 1 en tus actividades profesionales y desarrollo personal.



Mejora tus oportunidades laborales

Enriquece tu CV especializándote y posíciónate como el mejor candidato.



Networking

No solo compartirás salón de clases con buenos compañeros, también con excelentes profesionistas con los que podrás compartir puntos de vista, tips e incluso oportunidades de negocio.



Profesores con más 15 años en experiencia profesional

Toma clases de la mano de expertos en su disciplina con amplia experiencia compartiendo su conocimiento y trabajando en las mejores empresas nacionales e internacionales.



Duración

La duración promedio de un Curso es de 2 a 4 meses, así podrás aplicar lo aprendido muy rápidamente y seguir creciendo profesionalmente.



Diploma

Todos nuestros Diplomados, Certificaciones y Cursos tienen validez curricular.



Beneficios de la modalidad aula virtual

- **Sesiones en tiempos real:**

Todas las clases son en vivo, así podrás tener una interacción con los profesores y alumnos más dinámica y enriquecedora.
- **Sesiones grabadas y en tiempo real**

Estudia a tu ritmo, puedes consultar todas las sesiones en el horario que más te convenga.
- **Contenido siempre disponible:**

Podrás consultar y / o descargar el material desde plataforma en cualquier momento del día.
Además, nuestra plataforma es multidispositivo, podrás estudiar en cualquier computadora de escritorio, laptop, tableta o Smartphone.
- **Soporte técnico:**

El equipo de soporte técnico estará tu disposición en todo momento para ayudarte a resolver cualquier situación.
- **Asesoría y acompañamiento:**

Cuentas con un tutor a través de la plataforma en enlaces en vivo, chat o Whatsapp a distancia en tiempo real, para resolver tus dudas y dar retroalimentación.
- **Diploma Virtual:**

Al finalizar tu diplomado te entregaremos un documento digital con validez y valor curricular.

**Educación
CONTINUA** | **UVM**

uvm.mx