

# 2023 DIPLOMADO NOVIEMBRE

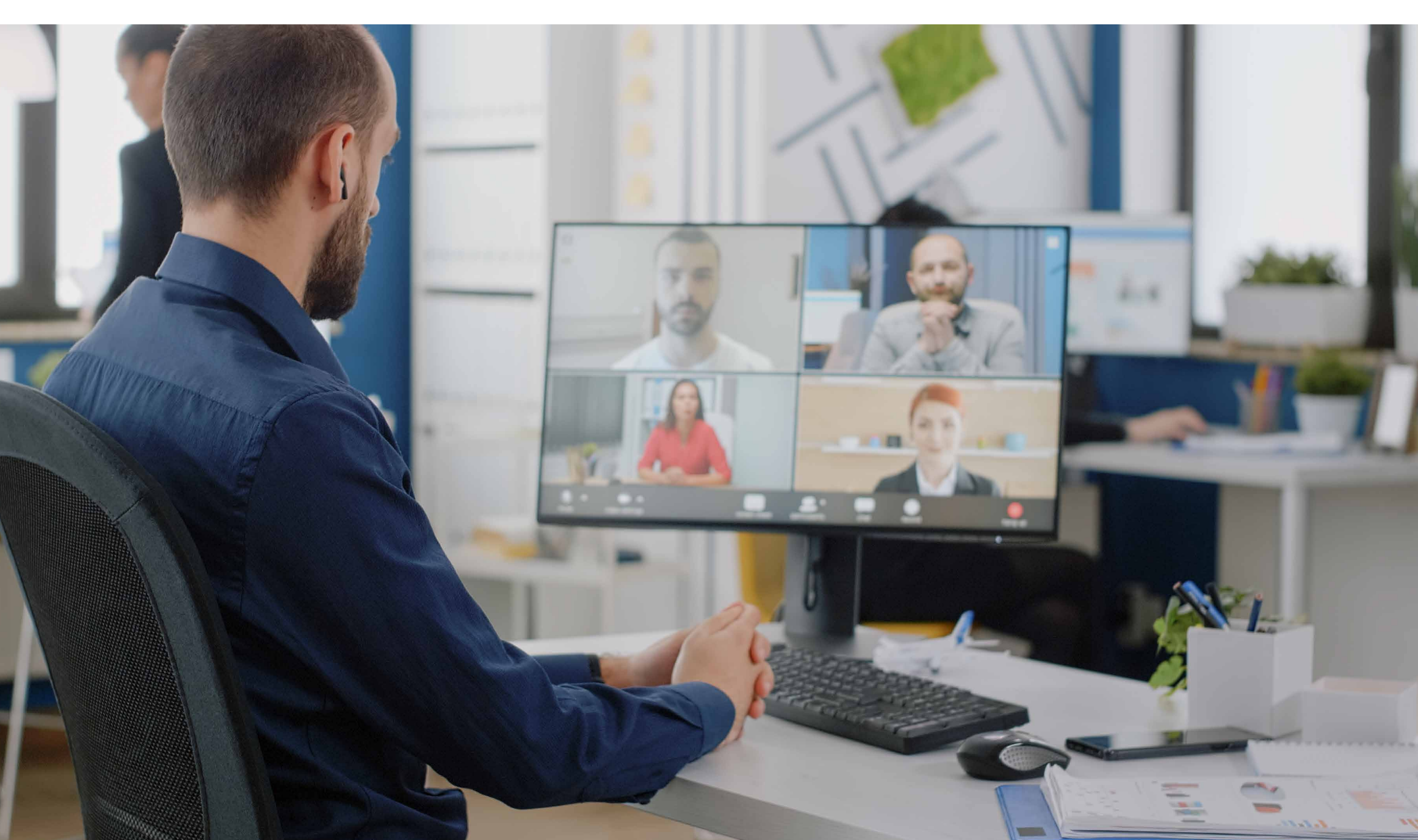
## "Servicio y Experiencia al Cliente"

**Intensidad horaria:** 20 HORAS  
(Inicia el 7 de noviembre y finaliza el 29 de noviembre)

**Días de clases:**  
Lunes, martes y miércoles (Día festivo no hay clase).

**Horario:**  
6:30 p.m. a 8:30 p.m.

**Lugar:**  
Streaming



Conferencista: Sergio Remolina

### Módulo I

**Sesión 1**  
Martes 7 de noviembre

#### Fundamentos del Servicio al Cliente

**OBJETIVO:** Proporcionar a los participantes una introducción a los conceptos fundamentales del Servicio al Cliente

**Sesión 2**  
Miércoles 8 de noviembre

#### Entendiendo las Necesidades del Cliente

**OBJETIVO:** Introducir a los participantes en los fundamentos del Análisis de Perfiles de Cliente.

### Módulo 2

**Sesión 3**  
Martes 14 de noviembre

#### Estrategias para la Fidelización de Clientes

**OBJETIVO:** Presentar a los participantes los Conceptos Clave para la Fidelización de Clientes.

**Sesión 4**  
Miércoles 15 de noviembre

#### Manejo de Situaciones Difíciles y Quejas

**OBJETIVO:** Proporcionar a los participantes criterios para la Identificación y Gestión de Situaciones Conflictivas.

**Sesión 5**  
Lunes 20 de noviembre

#### El Rol de la Tecnología en el Servicio al Cliente

**OBJETIVO:** Presentar a los participantes las Herramientas Tecnológicas disponibles para la Gestión del Servicio al Cliente.

**Sesión 6**  
Martes 21 de noviembre

#### Diseño y Mejora de la Experiencia del Cliente

**OBJETIVO:** Enseñar a los participantes el proceso de Creación de los Mapas de Experiencia del Cliente/Customer Journey Maps.

**Sesión 7**  
Miércoles 22 de noviembre

#### Comunicación y Trabajo en Equipo en el Servicio al Cliente

**OBJETIVO:** Concientizar a los participantes de la importancia de la Colaboración Interdepartamental para la Atención al Cliente.

**Sesión 8**  
Lunes 27 de noviembre

#### Medición y Gestión de la Satisfacción del Cliente

**OBJETIVO:** Familiarizar a los participantes con los Indicadores Clave de Rendimiento (KPI's) en Servicio al Cliente.

**Sesión 9**  
Martes 28 de noviembre

#### Innovación y Tendencias en Servicio al Cliente

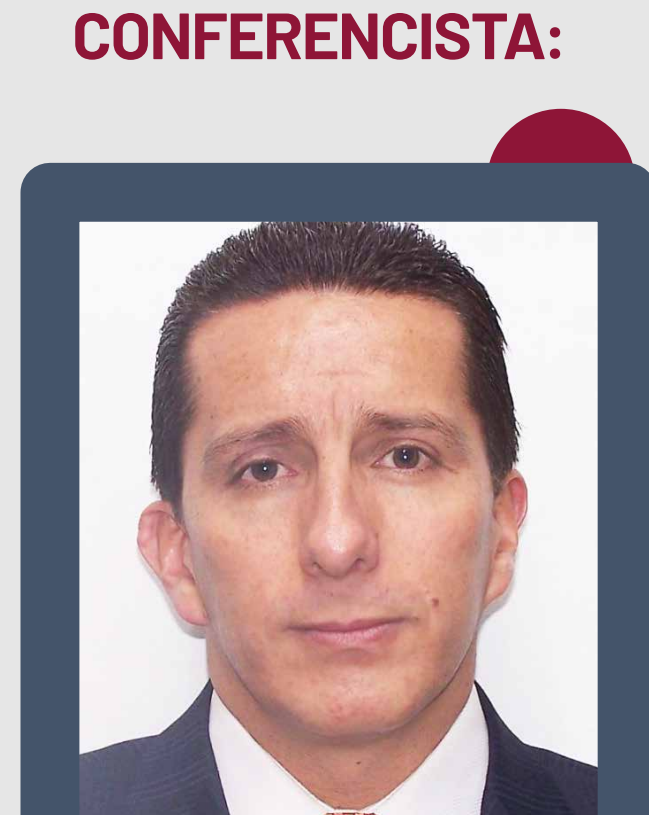
**OBJETIVO:** Orientar a los participantes en la Exploración de Tendencias en Servicio al Cliente.

**Sesión 10**  
Miércoles 29 de noviembre

#### Gestión de Crisis y Contingencias en el Servicio al Cliente

**OBJETIVO:** Inculcar en los participantes la importancia de la Planificación para Situaciones de Crisis.

### CONFERENCISTA:



### SERGIO REMOLINA

#### Perfil conferencista:

Experto en Finanzas, Servicio al Cliente, Conferencista, Formador y Profesor Universitario con más de 25 años de experiencia trabajando con áreas comerciales, en sectores económicos como banca, tecnología, contact center y telecomunicaciones y formación en Ingeniería Industrial complementada con mercadeo, servicio al cliente y ventas con énfasis en los dos aspectos más relevantes del Triángulo del Servicio: las Personas y el Sistema.